

AtmoSud Qualité de l’Air
Provence-Alpes-Côte d’Azur

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

MARCHE PASSE SELON LA PROCEDURE ADAPTEE

**(Articles 27 et 59 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif
aux marchés publics)**

**CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES
ET TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.A.T.P)**

Objet du marché

Acquisition et Maintenance

Progiciel de Gestion Intégrée (ERP) et de Gestion de la Relation Client (CRM)

Table des matières

| | |
|--|----|
| Partie 1 : Objet du marché, présentation, contexte et objectifs | 4 |
| Article 1 : Objet du marché | 4 |
| Article 2 : Présentation de l'association | 5 |
| Article 3 : Contexte | 5 |
| Article 4 : Reprise de données | 7 |
| Partie 2 : Fonctionnalités | 8 |
| Article 1 : Achat | 8 |
| Article 2 : Vente | 9 |
| Article 3 : Stocks | 9 |
| Article 4 : Ressources Humaines | 9 |
| Article 5 : Communication/Base Documentaire | 10 |
| Article 6 : Maintenance / GMAO | 10 |
| Article 7 : Comptabilité/Finance | 10 |
| Article 8 : Gestion Projets/Affaires | 11 |
| Article 9 : CRM | 11 |
| Article 10 : Business Intelligence | 12 |
| Partie 3 : Planning | 13 |
| Partie 4 : Le Système d'Information d'AtmoSud | 14 |
| 3.2. Prérequis techniques..... | 14 |
| 3.3. Interfaces | 16 |
| Partie 5 : Variante de l'offre | 17 |
| Variante 1 : Hébergement externalisée | 17 |
| 1.1 Présentation du fonctionnement de l'hébergement | 17 |
| 1.2 Disponibilité et performances de ses services..... | 17 |
| 1.3 Disponibilité globale de service | 17 |
| 1.4 Maintenance Préventive | 17 |
| 1.5 Sécurité | 18 |
| 1.6 Réversibilité | 18 |
| Partie 6 : Maintenance corrective et évolutive | 19 |
| 1. Conditions de maintenance. | 19 |
| 2. La maintenance corrective et évolution | 20 |
| Partie 7 : Formations | 21 |
| ○ Formations techniques..... | 22 |
| ○ Formations Fonctionnelles..... | 22 |
| Partie 8 : Opérations de vérification et d'admission | 23 |

| | |
|---|----|
| Article 1 : Mise en ordre de marche | 23 |
| Article 2 : Vérification d'aptitude | 23 |
| Article 3 : Vérification de service régulier | 23 |
| Article 4 : Admission | 24 |
| Partie 9 : Cahier des charges administratives | 25 |
| Article 1 : Prix, Règlement et variation des prix | 25 |
| 1. Prix | 25 |
| 2. Demandes de paiement | 26 |
| 3. Conditions de paiement | 26 |
| 4. Intérêts moratoires | 27 |
| Article 2 : Clause de financement | 27 |
| Article 3 : Engagement du titulaire | 28 |
| 1. Obligations fiscales et sociales..... | 28 |
| 2. Changement de situation du titulaire..... | 28 |
| 3. Changement de contractant en cours d'exécution du présent marché | 28 |
| 4. Clauses de confidentialité applicables..... | 29 |
| 5. Dispositions applicables en cas de sous-traitance | 29 |
| Article 3 : Durée du Marché | 29 |
| Article 4 : Contestations et Litiges | 29 |
| Article 5 : Critères d'évaluation des offres | 30 |
| Article 6 : Attribution du Marché Public | 31 |

Partie 1 : Objet du marché, présentation, contexte et objectifs

Article 1 : Objet du marché

L'objet du marché est la fourniture, l'installation, la mise en service, l'intégration, la formation, le paramétrage, le suivi et la maintenance d'un système informatisé d'un Progiciel de Gestion Intégrée dit ERP et d'une Gestion de la Relation Client dit CRM.

Dans la présente consultation, l'ERP et le CRM ne forment qu'une seule solution.

L'ERP/CRM devra être déployé sur l'ensemble des sites d'AtmoSud.

Pour la mise en œuvre du système proposé, la fourniture comprend les moyens exhaustifs permettant à la solution proposée de fonctionner, et les prestations associées :

- Fourniture du logiciel en langue française
- Fourniture du matériel
- Fourniture de la documentation, en langue française, permettant de faire fonctionner, d'exploiter et de paramétrer le logiciel
- Installation technique du logiciel et son paramétrage
- Installation technique du matériel et son paramétrage
- Formations des référents « métiers » et du personnel en langue française.
- Intégration de la solution proposée dans le système d'information (SI) d'AtmoSud : fourniture des interfaces demandées.
- Maintenance post-garantie logiciels
- Suivi régulier du projet et aide au démarrage : il est demandé au prestataire de préciser les modalités de suivi du projet.

Le présent cahier des clauses techniques particulières présente de manière globale l'ensemble des fonctionnalités requises à minima pour ce marché.

L'offre de base comprend :

- La mise en place du logiciel dans l'environnement d'AtmoSud.

Une variante possible dans laquelle le soumissionnaire peut répondre :

- Hébergement externalisé de la solution

Article 2 : Présentation de l'association

AtmoSud est l'observatoire de Surveillance de la Qualité de l'Air en Provence-Alpes Côte d'Azur. Cet observatoire, agréé par le ministère de la Transition écologique et solidaire, est une structure associative regroupant 4 collèges d'acteurs :

- Collectivités territoriales
- Services de l'Etat et établissements publics
- Industriels
- Associations de protection de l'environnement et de consommateurs, des personnalités qualifiées et/ou professionnels de la santé

AtmoSud a pour missions d'évaluer l'exposition de la population aux polluants atmosphériques, informer les populations sur la qualité de l'air au quotidien et en cas de pics de pollution, et de les sensibiliser aux comportements qui permettent de la préserver, d'accompagner les collèges d'acteurs dans les actions visant à préserver et améliorer la qualité de l'air avec une approche intégrée air/climat/énergie/santé.

AtmoSud est répartie sur la région en 3 établissements :

- Etablissement de Marseille – Siège Social (146 rue Paradis, 13006 Marseille)
- Etablissement de Martigues (Route de la Vierge, 13500 Martigues)
- Etablissement de Nice (37 bis av. Henri Matisse, 06200 Nice)

AtmoSud est membre de la Fédération ATMO France.

Article 3 : Contexte

Dans sa gestion administrative, AtmoSud possède les outils suivants :

- Logiciel de gestion de la maintenance

Logiciel : Mainti 4 de l'éditeur TRIBOFILM.

Mise en place dans un premier temps en 2015 pour la gestion des stocks, gestion des interventions et gestion des bons de commandes dans le service Mesure et dans un second temps, généralisation en 2018 sur l'ensemble de la structure pour la gestion des bons de commandes (de la demande d'achat au bon de commande et envoi au fournisseur après validation).

- Gestion des affaires, suivi des investissements et du budget

Atmosud a développé un logiciel ESCALE permettant au personnel de renseigner individuellement le temps passé par projet.

Ce logiciel permet aussi de gérer le suivi des investissements et le suivi budgétaire.

- Gestion du temps de travail, Gestion des congés et base documentaire RH

Logiciel : Bodet v. 2.2G4 de l'éditeur KELIO

La présence du collaborateur, ainsi que son temps de travail de la journée sont consignés dans le logiciel Bodet via une badgeuse.

La gestion des congés et de missions/déplacements, il n'y a pas de lien avec le solde des congés de la paie. Un workflow est en place pour la validation.

Réalisation des notes de frais pour remboursement.

Une gestion documentaire sur les notes RH et les comptes rendu des instances sociales (CSE).

- Base documentaires

Logiciel GSYQA V5.0

Développé pour AtmoSud c'est une gestion documentaire et des processus, directive – informations, ...

- Comptabilité

Logiciel : DIA COMPTA de l'éditeur ACD – AZUR CONCEPTION

Logiciel de comptabilité générale et analytique, et de suivi des investissements

Les outils actuels ne répondent plus aux besoins de l'association du fait de son évolution, AtmoSud a trop d'outils disparates et souhaiterait consolider ses données à travers d'un ERP.

AtmoSud ne possède pas d'outil de gestion de la relation client et souhaite donc une mise en place d'un CRM pour gérer les interactions avec les contacts, pour déceler de nouveaux projets et permettre le travail collaboratif au cœur des relations avec ses contacts.

Le CRM doit pouvoir fonctionner sur des terminaux mobiles (Android, Apple) en mode déconnecté.

Le CRM devra s'intégrer au site internet d'AtmoSud.

Article 4 : Reprise de données

Une reprise des données devra être réalisée par le titulaire. Dans la réponse, le soumissionnaire devra expliquer la méthode mise en place pour effectuer la reprise des données de l'ancien outil vers l'ERP en mettant l'accent sur l'intégrité de la donnée.

Cette reprise de données devra permettre une continuité de services entre l'ancien outil et l'ERP mis en production.

La reprise sera opérée pour les outils :

- Mainti

Reprise de l'état des stocks et les commandes effectuées de l'année en cours.

Reprise de toute la GMAO.

- Escale

Reprise de l'année en cours et l'année N-1.

- DIA COMPTA

Reprise de la balance, du grand livre et des journaux de l'année N-1.

Reprise des 3 000 lignes d'immobilisations avec toutes les informations sans les modifier.

Partie 2 : Fonctionnalités

L'application devra être accessible depuis le poste de travail d'AtmoSud. Chaque connexion devra être authentifiée.

Le candidat devra décrire le fonctionnement de son logiciel.

Les grands principes du fonctionnement demandés :

- Achats
- Ventes
- Stocks
- Ressources Humaines
- Maintenance / GMAO
- Comptabilité - Finance
- Communication/Base Documentaire
- Gestion Projets/Affaires
- CRM
- Business Intelligence

La solution proposée devra intégrer un environnement de test et un environnement de production.

L'environnement de test doit permettre de respecter les processus ITIL dans la conduite de changement. A savoir :

- Les montés de versions majeures ou mineures avec la notion du GO ou du NO GO pour mise en production
- Tests de paramétrage dans l'environnement de test et mise en production

Il n'y a aucun coût supplémentaire sur l'environnement de test. Seul l'environnement de production fait l'objet d'une tarification.

Article 1 : Achat

- Fournisseurs, appels d'offres, demande d'achats, commandes
 - Gestion des fournisseurs avec possibilités d'archivage automatique (exemple au bout de 2 ans sans commande/facture, archivage et possibilité de le réactiver).
 - Gestion des doublons des fournisseurs.
 - Demande d'achats et commandes gestion via un workflow.
- Factures, contrôle des factures
- Demandes de prix
- Relance et suivi des retards
- Réception des achats
- Achats en sous-traitance
- Calcul d'approvisionnement
- Statistiques

Article 2 : Vente

- Devis type établi en fonction des familles de clients (prévoir dans la fiche client des critères)
La fiche client doit pouvoir être identifiée suivant des critères :
 - Collèges (secteurs d'activités) : Industriel, collectivité, ...
 - Adhérents ou pas
 - ..
- Facturation des cotisations, avec une facture type (seul le montant change) avec page de remerciement
- Facturation lié aux jalons des projets
- Facturation au cas par cas
- Intégration des conventions de financement des collectivités territoriales.
- Base de données commerciale
- Diverses typologies de clients
- Appels d'offres clients, devis, commandes, factures, relance client
- Devis et chiffrages techniques
- Tarifs et remises
- Statistiques

Article 3 : Stocks

- Entrées / Sorties / Mouvements de stocks/ Inventaires
- Gestion des emplacements, multi magasins
- Valorisation des stocks
- Stock mini, alertes, calcul des ruptures
- Lien avec bordereau d'intervention (Gestion des interventions)

Article 4 : Ressources Humaines

- Gestion des heures de présences (récupération des pointages Bodet) et alerte sur les anomalies.
- Compteur des jours de congés, RTT, CET et enfant malade (accord entreprise).
- Demande de congés/RTT/CET avec workflows de validation et notification messagerie.
- Gestion du télétravail
- Gestion des maladies et autres absences.
- Affichage du planning à toute la structure et communication avec Outlook
- Gestion des missions / déplacements
- Déclaration des heures effectuées sur le(s) projet(s) avec bornage par rapport aux heures réellement effectuées sur la journée.
- Gestion individuelle et suivi des formations avec compteur DIF.
- Déclaration et suivi des notes de frais, avec affectation **obligatoire** sur le(s) projet(s).
- Visites médicales, formations, entretiens, individuels (avec possibilité de saisir en direct avec validation)
- Gestion des compétences et des habilitations (électrique, ...) avec suivi et alerte
- Via la fiche salariée, le salarié doit avoir la possibilité de consulter la base documentaire des documents qui le concerne.
- Etablissement des éléments variables de Paie (EVP) pour transfert vers l'expert-comptable
 - Gestion des contrats (CDD, COD, CDI)
 - Consultation des accords d'entreprises, des délibérations DP, de la prévoyance

Article 5 : Communication/Base Documentaire

- Gestion des flux
- GED
- Workflow
- Intégration d'une base documentaire
 - o Validation technique
 - o Gestion de l'information
 - o Gestion des procédures

Article 6 : Maintenance / GMAO

- Gamme de maintenance
- Contrats de maintenance
- Outillages, équipements
- Planification des interventions
- Etablissement du bordereau d'intervention
- Sauvegarde du bordereau d'intervention.
- Maintenance préventive, curative
- Gestion des plannings de disponibilité du matériel

Article 7 : Comptabilité/Finance

- Gestion et suivi des investissements (par années, par financeurs et par chapitres et par imputation analytique)
- Double comptabilité analytique (codes AtmoSud et codes LCSQA)
- Reporting financier mensuel
- Edition des tous les états (balance, grand livre ...)
- Gestion analytique (établissement des états par projets, par groupe et/ou général)
- Comptabilité générale
- Gestion des immobilisations
- Gestion de la TVA
- Règlements clients et fournisseurs
- Trésorerie
- Rapprochement bancaire
- Communication avec la banque
- Rapports / Tableaux de bords

Article 8 : Gestion Projets/Affaires

- Pas de bornage annuel mais une gestion sur la période du projet.
- Bien dissocier dans l'ERP la phase de montage de projet de la phase projet en tant que tel pour dissocier la phase préparatoire de la phase de réalisation notion de (en cours, suspendu, clos, en cours d'établissement)
- Planification du personnel intervenant sur le projet et gestion des plannings (pour affectation des heures, ordres de missions ...)
- Descriptif du projet et mise en place des échéances (partagés) avec un rappel avant la date d'échéance, communication avec Outlook.
- Suivi rapide et simple du projet (point sur les commandes en cours, les factures fournisseurs reçues/payées, le nombre de jours, cout des UO) avec prévu, engagé et réalisé (Attention réflexion à poursuivre sur l'affichage ou non des coûts des UO par catégorie) – avec notion sous-traitance / investissement / UO
- Possibilité de faire évoluer le projet (avenants) et de garder la vision de cette évolution.
- Harmonisation des imputations sur les budgets/projets pour que chacun impute une même chose sur le même budget/projet
- Voir la possibilité à ce que les temps réalisés soit imputer à partir d'un outil « horloge » / comme service modélisation en gardant une possibilité manuelle et la possibilité de basculer le prévisionnel en réalisé sous réserve d'une validation
- Filtrage/impression par bornage de période pour les déclarations
- Lien/affichages des comptes rendus (narratif et/ou financier) intermédiaires et finaux
- Prévoir annulation possible
- Suivi budgétaire avec un comparatif du prévisionnel et réalisé
- Analyse des résultats
- Planification et suivi des activités

Article 9 : CRM

Le but étant d'assurer un suivi personnalisé, en offrant la meilleure qualité service possible.

Cet outil permet donc de placer le client au cœur de l'entreprise, en étant à son écoute et en ayant une meilleure connaissance sur ses attentes et ses besoins.

La base contact de l'ERP/CRM doit être synchroniser avec l'annuaire Contact de la messagerie Exchange d'Office365 (hébergé) avec le type de contact.

Possibilité de mise à jour automatique, après validation, des contacts par l'analyse de la signature mail.

Le CRM doit pouvoir fonctionner sur des terminaux mobiles (Android, Apple) en mode déconnecté.

- Gestion des adhérents et de ses différents contacts.
- Intégration de la partie prospection
- Gestion des prospects, clients, partenaires...
- Origine des contacts
- Commercial attribué
- Gestion, planification et suivi des actions, rendez-vous, appels, relances...
- Gestion des opportunités
- Campagnes marketing : phoning, mailing, emailing
- Agenda partagé entre les collaborateurs (tâches à faire, évènements, ...)
- Statistiques / Rapports

Le CRM doit pouvoir s'intégrer dans le site internet d'AtmoSud.

Article 10 : Business Intelligence

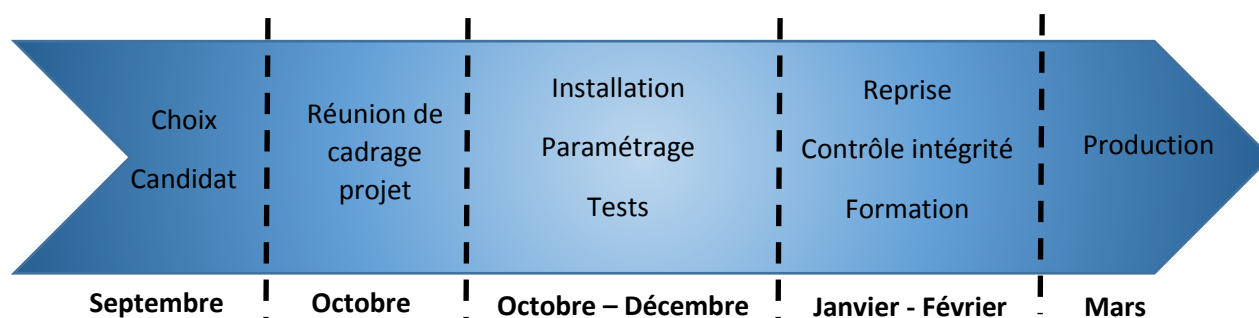
Mise en place d'un entrepôt de données (Data Warehouse) de l'ERP/CRP et mise en place d'un connecteur (ETL) avec DIA Paie (le logiciel de paie), permettant de réaliser :

- Tableaux de bord
- Rapport d'Assemblée Générale
- Indicateurs clefs de performance
- Outils d'analyse et de reporting
- Export de données sous Tableur
- Croisement des éléments de paie (Dia Paie) avec l'ERP

Par le chargement de données via l'ETL, AtmoSud doit avoir la possibilité de faire évoluer l'entrepôt de données en y ajoutant d'autres informations via une importation.

Partie 3 : Planning

AtmoSud a pour objectif de mettre la solution en production en Mars 2020. Ci-dessous le rétro planning de principe :



Le soumissionnaire présentera dans son offre le planning de déploiement de la solution en expliquant chaque phase et les prérequis nécessaires et s'il est possible d'anticiper la mise en production de certaines fonctionnalités au fur à mesure de l'état d'avancement.

Dans tous les cas, il y a un environnement de test et environnement production. Seul l'environnement production sera mis en production.

Partie 4 : Le Système d'Information d'AtmoSud

La future solution s'intégrera dans un environnement informatique existant et dans le respect de la stratégie et de la politique de sécurité informatique d'AtmoSud (PSSI). L'objectif de ce chapitre est de présenter cet environnement de façon à ce que le soumissionnaire puisse positionner son offre en tenant compte des règles et des contraintes édictées.

L'environnement informatique d'AtmoSud concernant l'objet du marché est composé de :

- 95 % de nos bases de données sont en PostgreSQL,
- Une architecture VMWare,
- OS serveur 2008 R2 / 2012 R2 / 2016
- Un outil de supervision de type Nagios
- Un réseau local LAN de 100 Mbits,
- Un lien Internet en fibre optique de 100Mbits,
- L'outil de sauvegarde BackupExec,

AtmoSud dispose actuellement du logiciel d'antivirus Bit Defender. L'antivirus est installé sur tous les serveurs et postes client. Le soumissionnaire devra donner les règles et répertoires à exclusion du logiciel Antivirus, et indiquer sa compatibilité avec ce logiciel d'antivirus.

Les mises à jour de sécurité des serveurs sont effectuées régulièrement sauf avis contraire et argumenté de l'éditeur.

AtmoSud possède Office365 en hébergement Microsoft avec la solution Exchange, SharePoint, OneDrive, ...

3.2. Prérequis techniques

Le soumissionnaire s'engage à ce que les éléments actifs connectés au LAN de sa solution s'intègre sans dysfonctionnement dans l'environnement SI d'AtmoSud. Il s'engage à une non dégradation des temps de réponse à chaque changement de version.

Les impressions devront se faire via le gestionnaire d'impression du poste client ou du serveur.

Les qualités techniques intrinsèques de la solution recherchée sont les suivantes :

- **Ergonomie et facilité d'utilisation** : de préférence architecture Web et l'utilisation extensive d'XML et des web services permettant une navigation intuitive
- **Simplicité de déploiement et de maintenance** : l'utilisation de composants Web natifs est souhaitée, car elle supprimerait les goulets d'étranglement sur le réseau, faciliterait l'installation et la gestion du parc de postes de travail, et diminuerait les coûts matériels

La solution devra intégrer un environnement de test et de production.

Le soumissionnaire procédera lui-même aux installations :

- Du logiciel et des outils associés (SGBD inclus). Cette installation se fera en présence de la DSI à l'issue de laquelle une procédure complète d'installation sera fournie par le prestataire.
- D'un environnement complet de test ainsi que d'une procédure de réplication des données de production sur l'environnement de test. Cette réplication devra se faire par un batch qui pourra être lancé manuellement en fonction des besoins.

Pendant le projet, toutes les montées de version et applications de patches seront à la charge exclusive du soumissionnaire. Celui-ci :

- Fournira les outils ou procédures permettant de gérer les environnements à la charge d'AtmoSud
- Fournira la procédure de mise à disposition de l'application sur les postes clients
- Proposera des procédures d'exploitation applicatives
- Mettra en place une procédure de sauvegarde automatique et de restauration intégrée au dispositif existant
- Remettra un guide d'installation technique et fonctionnel du logiciel décrivant l'ensemble des tâches à réaliser

Les évolutions font partie intégrante du marché et ne pourront faire l'objet de prestations complémentaires.

Le soumissionnaire indiquera le rythme des évolutions majeures du logiciel et l'impact pour AtmoSud (indisponibilité de l'application...).

Pour chaque version majeure, une formation doit pouvoir être proposés par le soumissionnaire.

La solution proposée devra être compatible avec l'environnement informatique d'AtmoSud et s'inscrire dans les recommandations d'architecture en vigueur. Elle sera donc de préférence basée sur les standards suivants :

- Version d'OS minimum pour les serveurs : Microsoft Windows server 2012 R2, Linux RED HAT 6.0,
- Des postes de travail sous Windows 7 à 10,
- La solution doit être compatible avec une architecture VMWare et TSE (RemoteApp).

Pour l'offre de base, le soumissionnaire décrira les possibilités et préconisations de l'architecture matérielle pour répondre aux besoins suivants :

- Capacité/recommandation de mise en œuvre dans un environnement de type SAN pour stocker et sécuriser l'accès aux fichiers,
- Capacité/recommandation de mise en œuvre dans un environnement virtualisé de type VMWare, à la fois pour l'environnement de recette et aussi pour celui de production. L'éditeur précisera les conditions nécessaires au bon fonctionnement de l'application sans dégradation notable des performances en cas de montée en charge.
- Capacité/recommandation sur une mise en place d'une stratégie de sauvegarde.

Le soumissionnaire décrira les possibilités et préconisations de l'architecture applicative pour répondre aux besoins suivants :

- Capacité à recueillir les informations de l'annuaire LDAP d'AtmoSud en précisant le protocole d'échange mis en œuvre et ce afin d'authentifier les utilisateurs de l'application.
- Intégration avec Office 2013 et supérieur pour créer des documents bureautiques.
- Capacité à intégrer les mécanismes d'IAM-SSO. L'éditeur précisera les protocoles SSO compatibles notamment pour récupérer les droits à partir d'une application en amont.
- Respect des exigences de la CNIL et de la RGPD sur la sécurité des données et des accès.

3.3. Interfaces

AtmoSud utilise le logiciel Bodet, comme application de gestion du temps de travail de son personnel. L'interface consiste : à alimenter la base Bodet :

- Alimenter Bodet des renseignements du personnel de l'ERP:
 - Entrée/Sortie
 - Identité
 - Services
- Extraire la Gestion des heures de présences (récupération des pointages Bodet) et alerte sur les anomalies.

Dans le cadre de la gestion du compte client, la solution pourra s'interfacer pour l'import du personnel.

La gestion de la paie est externalisée dans un cabinet comptable, une interface des éléments variables de paies doit être mise en place.

Mise en place d'une synchronisation de la base contact avec les contacts d'Exchange d'Office365 avec le type de contact.

Partie 5 : Variante de l'offre

Le soumissionnaire peut compléter son offre avec une réponse d'hébergement externalisée

Variante 1 : Hébergement externalisée

Le candidat peut proposer une offre d'hébergement de sa solution.

1.1 Présentation du fonctionnement de l'hébergement

L'hébergement permettra à AtmoSud de disposer des fonctionnalités décrites dans le présent CCTP.

1.2 Disponibilité et performances de ses services

Le Titulaire devra surveiller en permanence la disponibilité et les performances de la solution proposée.

Le soumissionnaire devra préciser dans son mémoire justificatif les moyens de contrôle qui seront mis en œuvre dans le cadre de ce marché ainsi que les rapports nécessaires au contrôle des engagements qui seront fournis périodiquement.

1.3 Disponibilité globale de service

La durée des interventions de maintenance devra être aussi réduite que possible et les interventions devront être effectuées de manière à ne causer que le minimum de gêne dans le fonctionnement des services d'AtmoSud.

La disponibilité globale de service correspond est exprimée en pourcentage. Ce taux correspond au cumul mensuel du total des périodes d'indisponibilité des services rapporté à la durée d'observation. Ce taux, exprimé en pourcentage, est évalué en tenant compte de la fenêtre d'intervention.

Le Titulaire devra s'engager à respecter une disponibilité globale de service supérieure à 99,80%. En cas de non-respect de la disponibilité mensuelle de service, les pénalités prévues seront applicables.

1.4 Maintenance Préventive

Dans le cas où le prestataire souhaite provoquer une interruption de service qu'il estime nécessaire dans le cas de maintenance préventive de son infrastructure, il informera AtmoSud deux semaines avant son intervention, en précisant la date, la durée et la nature de l'intervention.

AtmoSud se réserve le droit de refuser cette intervention de service si elle considère qu'elle n'est pas compatible avec ses obligations opérationnelles.

1.5 Sécurité

Le candidat précisera le lieu d'hébergement des serveurs, ainsi que les mesures de sécurité physique et logique des bâtiments et des serveurs.

Il précisera également :

- Les actions préventives, pour éviter les sinistres
- les actions de secours en cas de sinistre (Plan de continuité de d'activité -PCA).

Le candidat devra mettre à jour régulièrement ses systèmes de protection et de sécurité. En cas d'attaque avec destruction totale ou partielle de solution du présent marché, le prestataire devra respecter les engagements de la maintenance.

Le soumissionnaire doit expliquer les moyens mises en œuvres sur la disponibilité des données, au minima :

- Sauvegardes
- Temps de réponses
- Sécurité des données
- ...

1.6 Réversibilité

Le soumissionnaire devra obligatoirement détailler dans leur offre le protocole de réversibilité qu'ils envisagent de mettre en œuvre à l'échéance du marché. Il mettra en avant les moyens et modalités dont il dispose pour assurer la mise à disposition de la totalité des contenus présents dans le système à la date du jour de déclenchement du processus de réversibilité.

AtmoSud accordera une attention toute particulière aux conditions proposées.

Partie 6 : Maintenance corrective et évolutive

Suite à l'Admission (Partie 8), le soumissionnaire assurera une période de garantie d'un an. Durant cette période, les conditions de maintenance du présent Marché s'appliqueront.

A l'issue de la fin d'admission d'un an (Partie 8), AtmoSud lancera la maintenance par bon de commandes. Chaque bon de commande couvrira une période annuelle.

Le soumissionnaire précisera s'il utilise un outil de suivi des anomalies et si oui, lequel. Cet outil sera inclus dans le marché et les licences éventuelles seront fournies par le soumissionnaire.

1. Conditions de maintenance.

Suivi des interventions

Chaque intervention au titre de la maintenance fera l'objet, de la part du mainteneur, d'un compte-rendu écrit qui sera envoyé par Mail en précisant au minimum :

- Date, heure, numéro d'enregistrement et objet de la demande d'intervention
- Date, heure et résultat du diagnostic
- Date et heure de la résolution de l'incident
- Nom et coordonnées des intervenants

Un récapitulatif trimestriel commenté sera envoyé (mail, courrier) à la DSIT résumant l'ensemble des interventions.

Assistance en ligne ou sur site

Le Soumissionnaire assure la mise en place d'un service d'assistance pour répondre aux questions d'exploitation techniques.

Définition des types d'anomalies (dysfonctionnements) :

Anomalie bloquante : dégradation majeure du fonctionnement. Une fonction vitale du système est inutilisable ou fortement dégradée (le remplacement par une procédure manuelle longue et fréquente n'est pas acceptable) alors qu'elle est nécessaire à une exploitation normale du service.

Anomalie importante : une fonctionnalité importante est détériorée ou une fonction non vitale est inutilisable. Le service est exploitable tout en étant dégradé (procédure manuelle, existence de palliatif, contournement possible du problème). Il n'y a ni blocage, ni perte d'information mais le dysfonctionnement induit des difficultés ou travaux supplémentaires de la part des utilisateurs.

Anomalie mineure : défaut jugé peu perturbant ne provoquant ni dégradation, ni restriction d'utilisation du service mais à corriger néanmoins.

Un nombre élevé d'anomalies importantes sur une fonctionnalité donnée peut donner lieu à une anomalie bloquante. Un nombre élevé d'anomalies mineures sur une fonctionnalité donnée peut donner lieu à une anomalie importante, voire bloquante.

Le niveau d'exigence attendu :

- Garantie de temps de rétablissement (GTR) sous 2 jours ouvrés à compter de l'heure d'appel (de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi) pour les anomalies mineures et 4 heures ouvrées pour les anomalies importantes et bloquantes, pour l'ensemble des éléments de la solution et présence sur site sous 4 heures,
- assistance téléphonique et électronique (e-mail et/ou news) couvrant les problèmes matériels et logiciels (du lundi au vendredi),
- fourniture des dernières versions logicielles,
- fourniture des solutions logicielles et matérielles permettant de remédier aux problèmes constatés.

Les échanges, oraux ou écrits, entre AtmoSud et le titulaire devront être en langue française.

2. La maintenance corrective et évolution

Le champ de la maintenance corrective devra couvrir les points suivants :

- Mise à disposition des versions mineures
- Mise à disposition des éléments permettant d'éliminer les anomalies constatées lors de l'utilisation du produit

Les prestataires préciseront leur démarche de gestion des anomalies, en particulier ils préciseront les moyens mis en œuvre pour fournir la visibilité aux établissements sur l'avancement des corrections (sur un extranet client par exemple).

Tous les délais des opérations de maintenance corrective (diagnostic, intervention, rétablissement, etc.) s'entendent à partir du moment où le titulaire est informé de tout dysfonctionnement soit par l'intermédiaire des correspondants des établissements soit par ses propres moyens (tests internes, club utilisateur, etc.). Les prestataires présenteront, les délais de prise en compte et de traitement associé en fonction des types d'anomalie et dysfonctionnement.

Le prestataire décrira la structure d'assistance et les moyens consacrés à la maintenance corrective qu'il mettra à la disposition aux établissements.

L'indisponibilité du produit, suite à un problème majeur, donnera lieu à des pénalités de retard lorsque la livraison des correctifs ou solutions de contournement excédera les GTR prévus ci-dessus à partir de l'enregistrement du dysfonctionnement par le titulaire.

Partie 7 : Formations

AtmoSud attend du soumissionnaire qu'il propose une tarification forfaitaire pour l'ensemble des formations sur la base de son expérience et de son savoir-faire.

Dans sa réponse, le soumissionnaire devra indiquer très précisément :

- Le contenu (plan, synthèse) des formations
- Le nombre de jours de formation
- Le public concerné par chaque prestation
- Le nombre d'agents par groupe
- Le prérequis de formation
- Les objectifs de la formation
- Le calendrier indicatif et par site.

Le soumissionnaire devra former en priorité les membres du groupe projet.

Les groupes et le contenu des formations devront s'adapter aux utilisateurs définis préalablement dans le document.

Le soumissionnaire précisera s'il est déclaré en tant qu'organisme de formation.

Les formations seront organisées sur les différents sites d'AtmoSud, dans une salle équipée de micro-ordinateurs et de vidéo projecteur.

Ci-dessous l'évaluation des personnes à former :

| DOMAINE | FORMATION DE BASE | Niveau Avancé INTERVENANT N+1 | Niveau Expert UTILISATION GLOBALE ERP / CRM | Niveau Expert BUSINESS INTELLIGENCE | Administration du système |
|---------------------------------|-------------------|-------------------------------|---|-------------------------------------|---------------------------|
| ACHAT | 55 | | 10 | 10 | 5 |
| STOCKS | | 5 | | | |
| Communication base Documentaire | 55 | | | | |
| Vente | 10 | | | | |
| Ressources Humaines | 55 | | | | |
| Maintenance GMAO | 55 | | | | |
| COMPTABILITE FINANCE | 4 | 3 | | | |
| GESTION DE PROJET | 25 | | | | |
| CRM | 55 | | | | |
| BUSINESS INTELLIGENCE | | 10 | | | |

○ Formations techniques

2 à 6 personnes seront formés aux aspects techniques du logiciel et des équipements. À l'issue de cette formation, ils devront pouvoir assurer en toute autonomie les tâches suivantes :

1. Installation complète des sauvegardes et des patchs (équipe DSI)
2. Exploitation :
 - 2.1. Sauvegardes, restauration, etc. (équipe DSI et dans le cadre de l'offre de base).
 - 2.2. Administration des données (équipe DSI et dans le cadre de l'offre de base)
 - 2.3. Administration des utilisateurs,

L'administration sera effectuée par AtmoSud.

Les formations techniques seront assurées par l'expert technique du soumissionnaire.

○ Formations Fonctionnelles

La formation devra se faire en deux phases :

- Une phase formation du groupe projet dispensée avant le paramétrage
- Une phase formation des utilisateurs

Partie 8 : Opérations de vérification et d'admission

L'installation et la mise en ordre de marche du progiciel sont effectuées par le titulaire.
Les opérations de vérifications et d'admission sont les suivantes :

Article 1 : Mise en ordre de marche

La mise en ordre de marche a pour but de constater que l'ensemble des fonctionnalités et des prestations est fourni.

Dès la mise en ordre de marche, le titulaire transmettra la déclaration de cette mise en ordre de marche au pouvoir adjudicateur.

La date de réception de cette déclaration par AtmoSud constitue le point de départ du délai de vérification d'aptitude et de service régulier.

Article 2 : Vérification d'aptitude

La vérification d'aptitude débute à la fin de la mise en ordre de marche et a pour but de constater :

- Que le progiciel déployé s'intègre bien, qu'il est apte à remplir les fonctions mentionnées dans le CCTP et dans la réponse technique du titulaire,
- Que les performances sont conformes aux éléments techniques fournis par le titulaire,
- Que les données sont correctement reprises,
- Que les personnels ont reçu la formation prévue,
- Que le système est prêt à fonctionner.

Article 3 : Vérification de service régulier

La régularité de service s'observe à partir du jour où la vérification d'aptitude a été prononcée, et a pour but de vérifier que le système est capable d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation :

- Que les temps de réponses sont conformes à ceux indiqués dans la réponse technique du titulaire,
- Qu'aucun dysfonctionnement n'est constaté,
- Que les éventuelles interventions d'assistance se déroulent conformément aux engagements du titulaire dans sa réponse technique.

La durée impartie pour effectuer cette vérification est de trente jours ouvrés à compter de la date de réception de la déclaration de mise en ordre de marche par le titulaire du marché.

Passé ce délai, le service sera réputé régulier tacitement, à défaut de décision contraire expresse d'AtmoSud.

Si la vérification de service régulier est négative, la personne responsable du marché prend soit une décision d'ajournement, avec vérification de la régularité de service pendant une nouvelle période de trente (30) jours ouvrés, soit de rejet du matériel. En cas d'ajournement, le titulaire, après intervention du matériel, notifie une nouvelle mise en ordre de marche.

Article 4 : Admission

A l'issue de la vérification de service régulier, l'admission sera prononcée.

AtmoSud notifiera sa décision d'admission dans un délai de trente jours francs à compter de la fin de la période de vérification de service régulier. Passé ce délai, l'admission sera réputée acquise tacitement.

Le solde de l'admission sera réglé au bout d'un an d'utilisation de l'ERP/CRM.

Partie 9 : Cahier des charges administratives

Article 1 : Prix, Règlement et variation des prix

Le présent marché est mono-attributaire donnant lieu à l'émission de bons de commande en application des dispositions des articles 78 et 80 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatifs aux marchés publics.

Les prestations objet du présent marché n'étant pas distinctes, il n'est pas prévu de décomposition en lots.

Les bons de commande seront établis suivant le bordereau de prix unitaire (BPU).

1. Prix

La forme des prix de ce marché est globale et forfaitaire.

Le prix est réputé comprendre l'ensemble des coûts liés à l'exécution de la prestation.

Le prix forfaitaire à la mise en œuvre de l'ERP est ferme. Le titulaire du marché s'engage à la mise en œuvre de la solution sans prétendre un coût supplémentaire.

Le soumissionnaire doit compléter le bordereau de prix en annexe.

Dans le bordereau de prix, au niveau des prestations, le soumissionnaire totalise le nombre jours pour la mise en œuvre de l'ensemble de la solution. Dans le mémoire technique, le soumissionnaire détaillera le nombre de jours par fonctionnalité.

Seul l'environnement de production sera soumis à facturation. L'environnement de Test sera soumis à facturation en cas de demande de prestations, en sachant que la prestation demandée devra passer en environnement de production après un accord.

2. Demandes de paiement

Le titulaire adresse ses factures 8 jours après la réception des prestations prévues au CCTP par le pouvoir adjudicateur.

L'adresse d'envoi des factures est la suivante :

ATMOSUD
Service Financier
146, rue Paradis
13006 Marseille

Les factures seront délivrées en un original et une copie et porteront, outre les mentions légales, les coordonnées bancaires complètes et l'identification du marché.

La facture, libellée en euros et établie sur papier à en-tête du titulaire doit comporter, outre les mentions sociales d'usages, les mentions suivantes:

- le libellé du marché
- la date d'établissement de la facture
- le montant en euros hors TVA, le taux et le montant de la TVA et le montant total en euros, toutes taxes comprises, des prestations exécutées
- le nom et l'adresse du créancier
- le n° de compte bancaire ou postal à créditer

3. Conditions de paiement

La dépense afférente sera mandatée et liquidée par le président AtmoSud. Le mandatement des versements tels que prévus à l'article 4.2 ci-dessus, interviendra dans un délai de quarante-cinq jours, comptés à partir de la date de réception par AtmoSud de la facture.

Les prestations faisant l'objet du présent marché sont réglées, au vu des pièces justificatives de la réalisation de la prestation.

Après vérification, et au vu de ces pièces, le pouvoir adjudicateur ou son représentant fera procéder au règlement de sa facture. Toute facture incomplète sera retournée au titulaire.

4. Intérêts moratoires

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 7 points.

En cas de contestation sur le montant de la somme due, le représentant du pouvoir adjudicateur fait mandater les sommes qu'elle a admises. Le complément est mandaté, le cas échéant, après le règlement du différend ou litige.

Article 2 : Clause de financement

Acompte

Conformément à l'article 91 du Code des Marchés Publics, les prestations qui ont donné lieu à un commencement d'exécution du marché ouvrent droit à des acomptes au fur et à mesure de la transmission des factures intermédiaires par le titulaire. Les factures intermédiaires ne pourront pas dépasser les conditions de la Partie 8 article 1 et en fonction du paragraphe ci-dessous :

Facturation

Le titulaire pourra présenter des factures au fur et à mesure de la livraison d'un livrable dans les conditions de la Partie 8.

La répartition de la facturation pour la mise en place de la solution ou d'une fonctionnalité est la suivante :

| | Du Bon de commande |
|---|--------------------|
| Mise en ordre de marche | 10% |
| Vérification d'aptitude | 20% |
| Vérification de service régulier | 40% |
| Admission | 25% |
| Solde à un an utilisation (fin de garantie) | 5% |

Article 3 : Engagement du titulaire

1. Obligations fiscales et sociales

Conformément aux textes en vigueur article 46 du Code des Marchés Publics, le titulaire du marché devra fournir à la notification et à chaque renouvellement du marché :

- Les pièces prévues aux articles D 8222-5 du Code du Travail
- les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il a satisfait à ses obligations fiscales et sociales

2. Changement de situation du titulaire

Le prestataire s'engage à informer AtmoSud, dans les plus brefs délais, de toute modification relative à ses statuts, sa forme juridique, sa dénomination, etc. Il en est de même pour une cession partielle ou totale d'activité ainsi qu'en cas de redressement ou de liquidation judiciaire.

En cas de modification de sa dénomination sociale, le titulaire doit impérativement en informer AtmoSud par écrit et communiquer un extrait Kbis mentionnant ce changement dans les plus brefs délais.

3. Changement de contractant en cours d'exécution du présent marché

Le titulaire doit informer le Pouvoir adjudicateur de tout projet de fusion ou d'absorption de l'entreprise titulaire et de tout projet de cession du marché dans les plus brefs délais et produire les documents et renseignements utiles qui lui seront notifiés concernant la nouvelle entreprise à qui le marché est transféré ou cédé.

En cas d'acceptation de la cession du marché par le pouvoir adjudicateur, elle fera l'objet d'un avenant constatant le transfert du marché au nouveau titulaire.

4. Clauses de confidentialité applicables

Le titulaire est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations et documents dont il aura eu connaissance ou qui lui auront été transmis durant l'exécution du marché. Il s'interdit notamment toute transmission d'informations ou toute remise de documents à des tiers, sans l'accord préalable d'AtmoSud.

Le titulaire s'engage pour la durée du présent marché et pendant une durée de cinq années à compter de la fin de la période de validité du projet DIAMS, ci-dessous :

- à ne faire aucune communication publique ou privée, sans l'accord d'AtmoSud, concernant les prestations commandées au titre du marché et à maintenir strictement confidentielles toutes les informations qui lui seront transmises par AtmoSud et les partenaires du projet DIAMS, quel que soit le support ou la forme utilisée pour cette transmission,
- à ne pas utiliser au bénéfice de tiers tout ou partie des informations, documents et résultats obtenus à l'occasion de la réalisation des prestations commandées au titre du présent marché.

5. Dispositions applicables en cas de sous-traitance

Le présent marché n'autorise pas le titulaire à sous-traiter une ou plusieurs parties des prestations demandées.

Article 3 : Durée du Marché

Le présent marché prendra effet à sa date de notification.

Le marché est tacitement reconductible 3 fois, pour une durée de 12 mois.

En cas de non-reconduction du marché, AtmoSud en informe par tout moyen faisant foi le Titulaire au plus tard 3 mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

Article 4 : Contestations et Litiges

En cas de contestations, litiges ou autres différends éventuels sur l'interprétation ou l'exécution du présent marché, les parties s'efforceront de parvenir à un règlement à l'amiable par voie de conciliation. Elles pourront recourir, le cas échéant, à un expert choisi d'un commun accord.

Si néanmoins, le désaccord persiste, le litige relèvera alors des tribunaux compétents de Marseille.

Article 5 : Critères d'évaluation des offres

Une seule variante prévue au présent cahier des charges est autorisée, pas d'option autorisée.

La sélection des candidatures et le jugement des offres seront effectués dans le respect des principes fondamentaux du code des marchés publics.

Les critères d'évaluation des offres sont les suivants :

Critères administratifs : 20 %

- Expérience du soumissionnaire sur la thématique demandée
- Expérience de l'équipe projet proposée avec Curriculum Vitae.
- Qualité de la proposition écrite et de la documentation fournie.

Critères techniques : 40%

- Compréhension de la problématique et adéquation de la solution

Coût : 40%

La notation donnera lieu à un classement selon les critères ci-dessus. L'offre la mieux classée sera retenue.

L'association se réserve la possibilité de négocier avec les candidats dans le respect des principes d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures.

Elle se réserve également la possibilité de recevoir les trois meilleurs candidats sélectionnés pour une présentation orale de leur proposition.

Article 6 : Attribution du Marché Public

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché public produira, dans le délai mentionné dans le courrier de demande adressé par le pouvoir adjudicateur, les documents suivants, listés à l'article 51 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics :

- **Les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant que les obligations fiscales et sociales ont été satisfaites :**
 - une attestation de vigilance datant de moins de 6 mois (article D. 8222-5-1°-a du code du travail et article L. 243-15 du code de la Sécurité sociale), délivrée par l'URSSAF ;
 - une attestation de régularité fiscale, article D. 8222-5-1°-b du code du travail, délivré par le service des impôts ;
 - le cas échéant, un certificat attestant de la régularité de la situation du candidat au regard de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés prévue aux articles L.5212-2 à L.5212-5 du code du travail (pour tout employeur occupant au moins 20 salariés) délivré par l'Association de gestion du fonds de développement pour l'insertion professionnelle des handicapés mentionnée à l'article L.5214-1 du même code ;
 - le cas échéant, en cas de recours à des salariés détachés, les justificatifs exigés à l'article L. 1262-2-1 du code du travail ;
 - le cas échéant, et en application des articles L. 8254.1 et D. 8254.2 à 5 du code du travail, la liste nominative des salariés étrangers employés et soumis à l'autorisation de travail mentionnée à l'article L. 5221.2.2° du code précité (cette liste précise, pour chaque salarié, sa date d'embauche, sa nationalité ainsi que le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail).
- **Une attestation sur l'honneur** relative aux articles 45-1° et 45-4° (a. et c.) de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics en annexe du présent document **dûment complété, daté et signé** ;
- **L'accord d'entreprise** conclu pour l'année précédant la présente procédure en vertu de l'article L. 2242-15 du code du travail (ancien article L.2242-5 du même code) ou, à défaut, **la preuve par tout moyen que les négociations prévues à cette disposition ont été engagées** de manière loyale et sérieuse (procès-verbal de désaccord, convocations aux réunions de négociation, projet d'accord etc.).
- **Un extrait de l'inscription au RCS (K ou K-bis)**, délivré par les services du greffe du tribunal de commerce et **datant de moins de 3 mois** ;
- **Un relevé d'identité bancaire (RIB)**. En cas de groupement conjoint, chaque membre devra le produire.

En application de l'article 51 V du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, lorsque les autorités compétentes du pays d'origine ou d'établissement du candidat ne délivrent pas les documents justificatifs équivalents à ceux mentionnés ci-dessus, ou lorsque ceux-ci ne mentionnent pas tous les cas d'interdiction de soumissionner, ils peuvent être remplacés par une déclaration sous serment ou, dans les pays où une telle procédure n'existe pas, par une déclaration solennelle faite par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié de son pays d'origine ou d'établissement.