

Ville de LESNEVEN



Kêr LESNEVEN

VILLE DE LESNEVEN

Acquisition et maintenance de logiciels informatiques

Lot n° 2 – Acquisition et maintenance d'un logiciel Gestion Clientèle pour la Régie des Eaux

Marché de fourniture

Marché à procédure adaptée (Art. 28 du CMP)

Pièce 4

Cahier des Clauses Techniques Particulières

TABLE DES MATIERES

1. Contexte Général	4
2. Objet de la consultation	5
3. Environnement Informatique	6
4. Caractéristiques essentielles De la Régie des Eaux	7
5. Spécification relatives à la mise en oeuvre	8
••5.1 - Accompagnement	8
••5.2 - Gestion de projet et mise en œuvre	8
••5.3 - Fourniture d'un planning d'intervention	9
6. Spécifications concernant le SGBDR et les Interfaces	10
••6.1 - Le SGBDR	10
••6.2 - Les Interfaces	10
○ 6.2.1 - Interface avec la bureautique Microsoft et autres logiciels libres	10
○ 6.2.2 - Interface avec le Trésor Public	10
○ 6.2.3 - Interface avec le SIG	10
○ 6.2.4 - Interface avec la radio relève des compteurs	10
7. Les Attentes de la Régie des Eaux concernant le Logiciel de Gestion-Facturation	11
••7.1 - Spécifications diverses	11
••7.2 - L'Ergonomie du produit	11
••7.3 - Performance – Temps de réponse	12
••7.4 - Les Editions / Listes demandées par la Régie des Eaux	12
••7.5 - Gestion de l'Administration	12
••7.6 - Description des Spécifications Fonctionnelles attendues	13
○ 7.6.1 - Gestion de Clientèle	14,15 et 16
○ 7.6.2 - Gestion des tournées et des relèves	16,17 et 18
○ 7.6.3 – Facturation	18, 19 et 20
••7.7 - Description des Spécifications relatives à l'option 3	21
○ 7.7.1 - Gestion Devis-Travaux	21 et 22

8. Les options	23
••8.1 – La gestion électronique de la facturation éditiques	23
••8.2 – Une consultation des clients par Portail Internet	23
••8.3 – Module Devis – Travaux	23
9. Reprise des Données	24
10 Formation	25
11 Garantie et Maintenance	26
••11.1 – Garantie	26
••11.2 – Maintenance	26
••11.3 – Pérennité du Logiciel	27
••11.4 – Fourniture des structures de fichiers	27
12 Assistance	27
••12.1 – Lors du Paramétrage	27
••12.2 – Lors du Démarrage	27
••12.3 – En fonctionnement normal	27 et 28
••12.4 – Délais de rétablissement	28
••12.5 – A Distance	28
••12.6 – Sur site	28
13 Déclaration à la CNIL	28

1. CONTEXTE GENERAL

La Régie des Eaux est un service de la mairie de Lesneven. C'est un SPIC géré en régie directe qui a en charge la gestion de l'eau et de l'assainissement sur la commune de Lesneven.

Cela représente environ 3700 abonnés et clients à Lesneven. Deux autres communes, Saint Méen et Kernoues sont gérés par le logiciel. Ces clients sont abonnés pour les services d'eau potable et d'assainissement. La solution proposée devra permettre de recevoir et de gérer jusqu'à 5500 abonnés.

Pour les besoins de son activité, La Régie est actuellement équipée du logiciel SEGILOG.

La Régie des Eaux souhaite renouveler son outil de gestion clientèle. Le logiciel devra être plus efficace et performant, permettant, de plus, de reprendre l'ensemble de l'historique des données existantes sur SEGILOG. (5 ans si possible – 3 ans obligatoires).

La qualité du produit, sa pérennisation et son évolutivité devront permettre d'augmenter et d'améliorer les services.

Aussi, la Régie engage le changement de son logiciel Eau en lançant une consultation concernant la fourniture de logiciel de gestion clientèle et facturation de l'eau et production du TIPI suivant les normes NFZ 63110 et 63111. Après reprise des données et test de cohérence, le logiciel sera complètement opérationnel, au plus tard, le **01/01/2015**.

Le titulaire devra présenter **en option** à son offre une solution intégrée de communication en direction des abonnés ainsi qu'une solution également intégrée d'éditique mais aussi un module devis – travaux.

2. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation fait l'objet d'une procédure adaptée. Elle est soumise aux dispositions de l'article 28 du CMP.

La présente consultation concerne l' « **Acquisition et Maintenance d'un Logiciel de Gestion de Clientèle et de Facturation d'Eau et mise en œuvre du paiement par TIPI** »

Les prestations que le titulaire doit fournir pour la solution sont :

- 1 Fourniture et installation du logiciel de gestion clientèle et facturation y compris le Système de Gestion de Base de Données Relationnel,
- 2 La reprise et la migration des données à partir d'un fichier informatique fourni par la collectivité,
- 3 L'assistance au démarrage et paramétrage du logiciel. La conduite de projet et suivi de projet jusqu'à la mise en oeuvre du logiciel.
- 4 la formation des administrateurs et utilisateurs,
- 5 la maintenance avec assistance téléphonique et/ou physique
- 6 Les interfaces nécessaires pour assurer l'Interopérabilité avec d'autres produit ou la proposition de solutions palliatives.
- 7 L'assistance pour la facturation annuelle

Le détail des prestations à fournir par le Titulaire figure dans le présent Cahier des Clauses Particulières.

Les indications de ce Cahier des Clauses Particulières sont énonciatives et ne constituent pas un descriptif exhaustif limitatif des prestations à fournir, aussi précises soient-elles.

Le C.C.A.G. applicable, est le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés de Fournitures Courantes et de Services (CCAG - FGS).

Les pièces générales ne sont pas jointes au dossier, le candidat étant réputé les connaître.

L'ensemble de la procédure et des échanges pour validation avec la Trésorerie fait partie de ce marché.

3. ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE

Il est précisé que l'application de gestion du service de l'eau nécessite peu de déconcentration.

Description du réseau et du parc informatique de la Régie des Eaux :

- Le serveur est un Intel Pentium Xeon de 2 Ghz, avec 8 Go de RAM et 760 Go de disque dur, et qui tourne sous Windows 2008 serveur
- 1 poste Pentium 4 de 2.67 Ghz, avec 4 Go de RAM et 465 Go de disque dur, et qui tourne sous Windows 7 Pro
- 1 poste Pentium 4 de 3.10 Ghz, avec 4 Go de RAM et 685 Go de disque dur et qui tourne sous Windows 7 Pro
- 1 poste Pentium 4 de 3.10 Ghz, avec 4 Go de RAM et 455 Go de disque dur et qui tourne sous Windows 7 Pro
- 1 imprimante/copieur WorkCenter XEROX 7232
- Les postes bénéficient d'un accès internet.

Il est à noter que la Régie des Eaux a opté pour une gestion de son parc informatique sous forme d'achat, mais les matériels sont susceptibles d'être changés tous les 5 à 8 ans.

Le logiciel pourra être utilisé de manière partagée et /ou simultanée par les différents utilisateurs, au minimum trois (pas de supplément à payer pour des postes supplémentaires).

4 CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES DE LA REGIE DES EAUX

La Régie des Eaux gère environ 4500 abonnés tant au niveau des propriétaires que des locataires.

Il existe des factures en 2 échéances (avec ou sans prélèvement) ou en 10 échéances (prélèvement) par an basées sur le volume réel relevé l'année N-1.

Il est pratiqué une tarification unique par tranches avec une part fixe et deux tranches de tarif pour l'eau et l'assainissement.

Toutefois, à chaque départ de locataire ou changement de propriétaire une facturation de résiliation doit être réalisée.

Les relevés de compteurs sont effectués par notre personnel soit par relevé radio soit par relevé manuel.

La relève des compteurs s'effectue entre septembre et décembre.

La facture est calculée sur 2 ou 10 périodes. Mais les factures sont envoyées sur 2 éditions. (Janvier et Mai). Tous les encaissements et le suivi du contentieux jusqu'à l'avis de fermeture sont assurés par la Trésorerie de Lesneven.

Les modes de paiement proposés actuellement sont :

- virements auprès de la Trésorerie,
- chèques,
- prélèvement automatique à l'échéance.
- Le TIPI étant à mettre en œuvre dans le cadre de ce marché**

La Régie dispose de 2 interfaces :

- portable de relève des compteurs.
 - Avec la Trésorerie pour les fichiers ORMC et HELIOS.
 - 1 agent utilise le logiciel dans sa globalité sans aucune restriction.
 - 2 agents devront pouvoir le consulter en plus.
- L'ajout de postes supplémentaires sera possible et au prix du marché.

5.1 Accompagnement

En complément de la fourniture du logiciel, il est attendu une prestation d'accompagnement à l'organisation, à l'implémentation et au paramétrage de la solution.

Le prestataire apportera notamment un conseil et assurera la mise en oeuvre sur les points suivants :

- Animation des réunions de travail expert pour le paramétrage et réalisation des comptes rendus.
- Recommandation sur l'organisation du service visant l'amélioration du service rendu aux clients. Proposition et assistance à la mise en oeuvre de nouvelles procédures : Inventaires des formulaires, courriers types, procédures à prévoir (branchement, abonnement, facturation, impayés, litiges, etc.) Le prestataire sera apte à fournir un choix de modèle de formulaires que la collectivité pourra adapter si besoin.
- Installation et paramétrage de la solution.
- Migration et fiabilisation des données existantes issues du fichier client fourni sur support informatique. Création d'un fichier de test, utilisé pour les phases de formations.
- Formation des utilisateurs.
- Documentation des procédures et mode opératoire d'utilisation de l'application informatique.

5.2 Gestion de projet et mise en oeuvre

Le titulaire précisera toutes les phases nécessaires pour mener à bien le projet et spécifiera la méthodologie et les moyens humains et matériels pour chacune des phases énoncées dans son mémoire et le calendrier de déploiement conformément aux dates spécifiées par la Régie.

Le titulaire s'attachera à formaliser son projet dans le respect des priorités définies par la Régie des Eaux et notamment la mise en oeuvre du TIPI avec la Trésorerie.

N.B. : Le projet nécessite la mise en oeuvre d'une équipe constituée :

- o D'un chef de projet du titulaire,
- o De M. Erwan SAOUT, – Responsable de la facturation de la Régie des Eaux et qui sera l'interlocuteur du titulaire.

Le titulaire désignera un interlocuteur unique commercial et/ou un interlocuteur unique technique qui devra assurer l'ensemble des opérations liées à la prise en compte et à l'exécution de la commande.

Dans le cadre de la démarche qualité, Le titulaire précisera dans le mémoire technique, le plan pilotage du projet sur lequel il s'appuiera pour la réalisation du présent projet.

5.3 Fourniture d'un planning d'intervention

Chaque titulaire fournira un calendrier de déploiement de la solution en respectant les contraintes liées à la continuité de fonctionnement du service public.

Ce calendrier fera apparaître, phase par phase, les tâches attribuées à chacun des interlocuteurs qu'il désignera ainsi que celles qui resteront à la charge de la personne publique.

Il précisera les délais sur lesquels il s'engage fermement et les délais donnés à titre indicatif en sachant que la mise en service est fixée, au plus tard, au 1^{er} Janvier 2015 (formation comprise).

6. SPECIFICATIONS CONCERNANT LE SGBDR ET LES INTERFACES

6.1 Le SGBDR

Le titulaire fournira un système de gestion de base de données relationnelle qu'il installera sur un matériel serveur de la Régie des Eaux. Ce SGBDR s'appuiera sur les standards actuels du marché et notamment le respect des normes SQL et ANSI.

Ce SGBDR sera d'une distribution libre ou propriétaire et comportera un droit d'accès pour 3 utilisateurs.

6.2 Les Interfaces

Le logiciel devra pouvoir échanger automatiquement des informations avec d'autres solutions dont dispose la Régie. Aussi des interfaces sont à prévoir dans les domaines suivants (SIG à venir).

6.2.1 Interface avec la bureautique Microsoft et autres logiciels libres.

La Régie des Eaux n'utilise aucun logiciel libre actuellement, bien que l'ouverture vers les logiciels libres soit à prendre en compte.

L'ensemble des listes et des recherches devra pouvoir être exporté vers Excel.

Les courriers pourront être exportés vers Word pour personnalisations et modifications éventuelles.

La fonction de publipostage de Word devra également pouvoir être activée.

6.2.2 Interface avec le Trésor Public.

Le logiciel devra pouvoir émettre un fichier ORMC et s'interfacer avec la nouvelle application HELIOS du Trésor Public. Pour cette dernière, les échanges se feront selon le protocole d'échange actuel. Pour toute précision complémentaire il est conseillé au prestataire de prendre contact avec le trésorier.

6.2.3 Interface avec le SIG :

La Régie des Eaux a acquis un SIG. Le logiciel proposé devra pouvoir échanger, automatiquement, les informations par le biais d'une passerelle bidirectionnelle.

Le Titulaire indiquera les possibilités de son application sur ce point.

Le prix de cette interface figurera au bordereau des prix.

6.2.4 Interface avec la radio relève des compteurs :

Actuellement, la Régie des Eaux effectue la relève des compteurs à partir d'un terminal portable ITRON. Le titulaire aura obligation d'adapter les programmes de chargements et déchargements des tournées et de compatibilité en général avec le portable actuel.

Le titulaire devra décrire les principes techniques de l'interface et les conditions de sa mise en oeuvre.

7. LES ATTENTES DE LA REGIE DES EAUX CONCERNANT LE LOGICIEL DE GESTION FACTURATION

7.1 Spécifications diverses

Le système se doit de répondre aux exigences et spécifications suivantes :

- Assurer une couverture fonctionnelle informatique du processus de gestion des abonnés,
- Etre « orienté usagers »,
- Faciliter les fonctions de gestion : relève, facturation, interface avec la Trésorerie Générale, gestion des comptes abonnés, gestion des réclamations, etc.
- Assurer la sécurité et la cohérence des données,
- S'adapter à l'organisation existante de la Régie, tout en gardant une souplesse suffisante pour évoluer.

7.2 L'Ergonomie du produit

Il sera attaché **une grande importance** à l'ergonomie générale du produit, à sa souplesse, à sa facilité d'utilisation et à sa convivialité.

La Régie pourra apprécier notamment :

- simplicité de ses fonctions et de saisies de données.
- lisibilité du produit (fluidité et organisation des grilles, des onglets, graphismes, couleurs, mise en page...)
- multifenêtres
- navigabilité intuitive d'accès entre les domaines de gestion sur l'ensemble de la base : clients, branchements, factures, dossiers, ...
- Menus déroulants
- aide en ligne,
- recherche multicritères à partir du nom, n° compteur, tournée, adresse, n° facture,
- Accès rapide et aisé à l'information recherchée
- Capacité de paramétrage, de personnalisation
- Impression d'écran à tout moment
- Traitements externalisés des données personnalisables : courriers, exports, statistiques, interfaces vers les produits bureautiques (Word, Excel, ...)
- Interdépendance des modules (absence de double saisie et impact automatique d'un module sur l'autre)
- Possibilité de masquer la complexité du produit pour les fonctions non utilisées par La Régie des Eaux.

7.3 Performances - Temps de réponse

Dans le mémoire technique, le titulaire précisera à la Régie des Eaux les temps de réponse pour les transactions les plus significatives comme entre autre, le temps de calcul pour environ 4500 factures, le temps de conception du rôle et du récapitulatif correspondant.

7.4 Les Editions / Listes demandées par la Régie des Eaux

La Régie des Eaux portera un grand intérêt sur les possibilités d'édicions de listes pouvant :

- être personnalisées
- être directement lancées sur une imprimante ou visualisées à l'écran, avant impression
- être paramétrées de façon simple par les utilisateurs qui auront la possibilité de :
 - o sélectionner toute information utile
 - o insérer des critères de sélection ou d'exclusion
 - o modifier la présentation
- être imprimées sur chacune des imprimantes du réseau au choix de l'utilisateur
- avoir obligatoirement l'origine de l'édition (l'utilisateur), la date de l'impression, le titre du document, le nombre de page, les critères de sélection retenus
- être exportées aisément sur les outils de bureautiques tels qu'Excel, Word ou Open Office. La préférence va à l'utilisation d'un logiciel libre, si celui-ci est interfacé de façon très satisfaisante en ayant au minimum les possibilités qu'offrent Excel ou Word.

7.5 Gestion de l'Administration

- Le logiciel devra être capable de :
 - Gérer les groupes de facturation et les profils types
 - Gérer les tarifs et les imputations comptables
 - Gérer les voies
 - Gérer les secteurs administratifs
 - Relever la traçabilité des opérations
 - Gérer et éditer des statistiques, des tableaux de bord. (analyse des consommations par réseau, tranche, rues, analyse des compteurs par âge, marque. analyse des mouvements : pose, dépose...)
 - Planifier des procédures de vérifications de cohérence
 - Gérer les droits d'accès dans le cadre d'habilitations par profils
 - Sécuriser les données et l'application par système de sauvegarde automatique
 - Archiver et conserver les historiques de façon illimitée.
 - Permettre les liaisons informatiques avec la Trésorerie Générale.

□ Le logiciel devra être capable d'intégrer à minima l'ensemble des éléments suivants, pour constituer la base de données client :

- Référence point de Desserte ou Concession
- Adresse point de Desserte ou Concession
- Numéro de Tournée
- Ordre dans la Tournée
- Infos position Compteur
- Civilité, Nom et Prénom du Propriétaire
- Adresse du Propriétaire
- Civilité, Nom et Prénom du Payeur
- Adresse du Payeur
- Modalité de Paiement (Prélèvement, TIPI, Autres)
- Coordonnées Bancaires
- Civilité, Nom et Prénoms de l'Abonné
- Adresse de l'Abonné
- Date de souscription de l'abonnement
- Date de Radiation de l'abonnement
- Code Tarif
- Liste des Articles à Facturer
- Date Raccordement Assainissement
- Numéro Compteur
- Diamètre Compteur
- Nombre de Roues Compteur
- Marque Compteur
- Diamètre Compteur
- Type Compteur
- Date de pose Compteur
- Date de dépose Compteur
- Infos Branchement Eau
- Infos Branchement Assainissement
- Date Dernière Relève
- Index Dernière Relève
- Consommation Dernière Relève
- Date Relève N-1, N-2, N-3.....
- Index Relève N-1, N-2, N-3.....
- Consommation Dernière Relève N-1, N-2, N-3.....
- Montant de la facture par exercice/rôle N-1, N-2, N-3.....
- Etat du paiement de la facture, nature du paiement N-1, N-2, N-3.....

Cette liste est non exhaustive. Le titulaire précisera si l'architecture de son progiciel est capable à minima de prendre en charge l'ensemble de ses données.

Dans le cadre d'une récupération informatique des données, les champs adresse, nom, prénom et civilité notamment, devront respecter les normes de format en vigueur.

7.6 Description des Spécifications Fonctionnelles Attendues

Le logiciel doit permettre un accès rapide au dossier de chacun des abonnés.

L'ensemble des souhaits demandés s'avèrent être non exhaustifs et la Régie jugera des possibilités du logiciel dans le mémoire technique.

Le logiciel devra permettre une gestion efficace et fiable du fichier client. Pour cela, Il est attendu du logiciel les fonctionnalités suivantes :

7.6.1 GESTION DE CLIENTELE

A remplir par le candidat

	OUI	NON	COMMENTAIRES
Gestion de trois communes (Lesneven, St Méen, Kernoues)			
••Gestion des individualisations Contrats collectifs/ Individuels			
••Gestion et suivi des clients (au minimum 3 voir 4 identités) / contrat : ••Propriétaire ••Occupant -locataire ••Tiers payant ••Gestionnaire Avec leurs adresses respectives (N° rue + Bis/Ter + Rue + Complément adresse).			
••Départs et arrivées des clients : ••••Ouverture contrat ••••Résiliation contrat avec enchaînement du processus (nouvelle d'adresse, saisie d'index, calcul et édition de la facture, création du nouveau contrat, résiliation du prélèvement automatique) ••••Mutation ••••Changement de nom, d'adresse (sans obligation de ressaisie pour un client disposant de plusieurs contrat). ••••Historisation des modifications ••••Report des particularités sur le nouveau contrat (non assujettissement à la redevance assainissement...)			
••Typologies de contrats (industriels, domestiques, municipal).			
••gestion du type de client (particulier, administration, commerce...).			

<ul style="list-style-type: none"> • Information sur le branchement/Point de consommation : <ul style="list-style-type: none"> • Chaque point de consommation fait l'objet d'un contrat d'abonnement • Adresse lieu de consommation – attribution d'un numéro de concession • Utilisation d'un dictionnaire des rues • Coordonnées de la desserte (réf. cadastrale.....) • Branchement multiple <p>Un même client pourra posséder plusieurs branchements que l'on nommera abonnement groupé.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Descriptif du branchement (matériaux avant compteur, après compteur, diamètre, marque...). 			
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion du (des)compteur(s) : <ul style="list-style-type: none"> • Caractéristiques du compteur (diamètre, marque, type, n° compteur, n° cible (pour compteur équipés radio relève, nombre de roues.....) • Historique des compteurs successifs • Gestion des compteurs combinés dans le cas de compteurs divisionnaires, pour la Régie pouvoir obtenir la liste des consommations par appartement. • Changement des compteurs à n'importe quel moment. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Références SIG pour les branchements et les éléments de réseaux. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Tarification ajustable par type de contrat et au cas par cas selon le type de redevance concerné : location, forfait, prorata, condition,... 			
<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour assistée et sécurisée (clients contrats, détails de branchement,...). 			
<ul style="list-style-type: none"> • Historisation de tous les mouvements. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de mailing via WORD. 			

• Technique de duplication de données pour faciliter la saisie.			
• Recherches multi critères.			
• Gestion du raccordement du réseau à la commune ; gestion de la partie privée et de la partie publique.			
• Zone de commentaires ou de saisie libre sur les différentes grilles de consultation.			

7.6.2 GESTION DES TOURNEES ET DES RELEVES :

A remplir par le candidat

	OUI	NON	COMMENTAIRES
• Définir et administrer les tournées (autant de tournées que nécessaire).			
• Planifier les tournées.			
• Affecter une tournée et un numéro d'ordre à chaque point de comptage (définition d'un plan de circulation).			
• Réorganiser, si besoin, les tournées et les numéros d'ordre : • Reclassement, re-séquençage. • Les clients dont l'index est à relever doivent pouvoir s'afficher les uns après les autres dans l'ordre de la tournée.			
• Possibilité d'édition des carnets de relèves.			

•Assurer la liaison avec les portables.			
•Interface avec une solution de relève par terminaux portables de saisie (ITRON) en mode manuel et radio relevé.			
•Possibilité de saisie manuelle.			
•Affectation automatique des mouvements d'abonnés dans la gestion des tournées.			
•Gestion de la relève : Analyse et contrôle des relevés avec vérification des consommations et des anomalies : définir les écarts types de consommation avec message d'alerte sur les gros et/ou petits écarts, analyses des messages et incohérences, gestion d'envoi de courrier type.			
•Saisie de commentaires codifiés (ex : fuite avant compteur, compteur bloqué, maison inhabitée....). •Saisie d'un commentaire libre par le releveur. •Automatisation et production d'un courrier type aux clients en fonction des commentaires.			
•Possibilité d'identifier les compteurs à relever « obligatoirement » par l'agent releveur.			
•Edition des listes par type d'anomalie.			
•Edition des listes des compteurs non relevés.			
•Gestion des rendez vous et du planning.			
•Gérer l'historique des relèves.			
•Transfert automatique en facturation.			

• Edition d'un bilan récapitulatif de la relève (ex : nombre de compteurs relevés réellement par l'agent, par les abonnés, par radio-relève...).			
• Possibilité de construction de tableau de bord.			

7.6.3 FACTURATION

A remplir par le candidat

	OUI	NON	COMMENTAIRES
• Définition du cycle de facturation (groupe/période).			
• Gestion paramétrable des lignes de facture (conso Eau, frais d'accès au service, Prime fixe...).			
• Gestion de cas particuliers de consommation			
• Génération de factures périodiques relatives à la consommation.			
• Génération de factures manuelles aperiodiques.			
• Génération de factures dites « résiliation » établies lors des départs des clients. • • Message indiquant la mise en place d'un prélèvement automatique • • Calcul du solde			
• Groupe de facturation.			
• Estimation de consommation (mode de calcul paramétrable).			
• Calcul des factures et numérotation automatique (selon tarifs prédéfinis).			

<ul style="list-style-type: none"> • Calcul et édition des Rôles de facturation : (paramétrable selon les éléments désirés) • Edition de documents de synthèse. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Edition des rôles de factures annulées. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Edition des rôles de factures recalculées, dites rectificatives. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Ouverture / Fermeture Rôles. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la liaison avec le TP selon le protocole ORMC, HELIOS, 			
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de l'impression des factures, (modèles de facture personnalisable avec zones libres de commentaires et messages). • Gestion des annulations de factures, des dégrèvements, des réductions et des avoirs. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Simulation de facture. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Duplicata de factures. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des comptes clients avec synthèse des sommes dues et perçues. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des dégrèvements – des réductions. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Liste des anomalies de factures : • Optimisation des recherches d'anomalies. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Suivi et gestion des retours de factures pour NHPAI (n'habite pas à l'adresse indiquée). 			

<ul style="list-style-type: none"> •A l'issue de la facturation, il est souhaité des statistiques reprenant des informations indispensables comme, par exemple : ••Nombre d'abonnés facturés par produit ••Consommation réelle par tiers collectifs (OPAC/Commune...) 			
<ul style="list-style-type: none"> ••Consommation facturée par principaux clients ••Consommation moyenne par abonné ••Consommation réelle par tournée de relève ••Consommation facturée par rôle ••Consommation facturée sur une période ••Statistique par rôle, par produit (eau, redevance pollution et/ ou domestique...) <p>Cette liste n'est pas exhaustive.</p>			

7.7 Description des Spécifications relatives au module devis-travaux

7.7.1 Gestion Devis – Travaux

La Régie des Eaux est amenée à réaliser, pour le compte de ses clients ou futur clients, des branchements Eau et/ou Assainissement ainsi que des poses de compteurs et autres interventions. Afin d'assurer la gestion de ce domaine technique il faudra à terme disposer d'un module permettant de remplacer le logiciel Gestion des Interventions (Ségilog), détenu actuellement.

A remplir par le candidat

	OUI	NON	COMMENTAIRES
Reprise des données du logiciel « Gestion des Interventions »			
Transfert de données saisies sur un support « tablette » vers la fiche client et transformation en devis et/ou facture			
•Prise en compte des demandes de branchement (sous forme de client potentiel) ou autre type de travaux.			
•Création et production des devis : ••Sur bordereau de prix ou devis type ••Prise en compte coefficient applicable au bordereau de prix ••Gestion et automatisation des demandes officielles qui en découlent ••Déclaration de travaux ••Autorisation de voirie ••Ordre d'exécution des travaux.			
•Modification du devis initial jusqu'à acceptation par l'utilisateur.			
•Recherche par stade d'exécution : demande en cours, devisée, acceptée, facturée.			
•Facturation à partir d'un devis ou sans devis.			
•Possibilité de consolider plusieurs devis sur une même facture dans le cas de travaux complémentaires.			

• Utilisation de factures types.			
• Actualisation des prix selon les procédures en vigueur : bordereaux de prix ou marchés.			
• Application de coefficients correcteurs par marché ou par famille.			
• Facturation recto / verso avec TIPI			
• Encaissement des travaux avec ventilation (HT, TVA et Taxes...)			
• Production de fichiers ORMC			
• Possibilité de prise en charge collective de tous les rôles dans un seul fichier.			
• Gestion des catégories clients : abonnés résidant sur le territoire communal et hors territoire.			
• Référencement possible selon notre nomenclature.			
• Historisation de tous les travaux réalisés pour un même abonné ou un point de livraison.			
• Edition de courriers types paramétrables			
• Historisation de toutes les demandes (même les non réalisées) ainsi que le bilan			

8. LES OPTIONS

Le logiciel devra pouvoir être éventuellement complété, par la suite, par des modules qui permettraient :

8.1 La gestion électronique de la facturation-Editique

Afin de pallier aux tâches répétitives d'impressions de factures et aux désagréments y afférant, la Régie des Eaux envisage, à terme, la gestion électronique de la facturation.

Il est demandé au titulaire, de proposer une solution pour ce type de service.

Celui-ci comprendra la prise en charge d'un fichier informatique en vue de la production des factures, de la mise sous pli, de l'affranchissement et du routage. Une attention toute particulière sera portée par la Régie des Eaux sur la traçabilité des opérations. Un rapport de production devra être transmis suite à la réalisation de chacun des traitements. Ce rapport devra préciser les volumes, les spécifications techniques de production et les délais constatés pour chacune des tâches.

Le titulaire exposera les possibilités, les avantages organisationnels et financiers de sa solution pour la Régie des Eaux.

8.2 une consultation des clients par *Portail Internet* :

La Régie des Eaux portera la plus grande attention aux propositions des candidats intégrant (ou permettant d'intégrer), en option, une interface Web permettant d'exporter ou lier ses informations vers un site, service ou serveur web.

Ce portail devra pouvoir s'insérer dans le site Internet de la Commune en respectant l'architecture actuelle et la charte graphique

Ce portail devra permettre notamment :

- La consultation sécurisée de fiches personnalisables relatives à chaque abonné et comportant au minimum, la qualité de l'eau, ainsi que les consommations et les historiques de facturation pour chaque abonné.
- La saisie en ligne de formulaires simples (relevé compteur, demandes de rendez-vous, demandes de prélèvements, demande de mutation, réclamations...)
- Le paiement en ligne sécurisé.

8.3 Module devis – travaux

La Régie des Eaux laisse toute latitude au candidat pour proposer d'autres modules spécifiques susceptibles d'améliorer sa gestion et le service clientèle.

9. REPRISE DES DONNEES

Le titulaire sera chargé de l'intégration et de la migration des données clients en provenance du logiciel actuellement exploité avec la plus grande exhaustivité possible, notamment l'historique total des données existantes. L'intégralité des données doit être reprise de manière automatique, les ressaisies sont à proscrire au maximum.

Dans l'offre remise par le candidat, la reprise des données sera sous forme de prestation forfaitaire détaillée.

Le candidat précisera dans son mémoire la procédure envisagée pour cette opération de reprise, ainsi que les travaux de tests, de contrôle, de traitement des rejets.

La Régie des Eaux pourra demander jusqu'à trois fichiers de migration de tests avant la validation pour la migration finale.

Les données d'origine seront transmises au titulaire sous un format « xls » dont chacune des cellules seront commentées.

La phase de reprise des données devra être prise en considération et considérée comme la condition de réussite du projet.

10. FORMATION

Le titulaire assurera la **formation** du personnel de la Régie des Eaux (3 agents au total) chargé d'utiliser le logiciel. Il n'y aura aucune distinction de niveau de formation, l'ensemble des utilisateurs devra acquérir une formation dite « complète » à l'ensemble des fonctionnalités.

Les formations devront avoir lieu suite à l'installation du logiciel et selon un calendrier défini par la Régie des Eaux et le titulaire.

Le titulaire proposera le plan de formation jugé nécessaire :

- La durée, calendrier prévisionnel, objectifs pédagogiques des sessions...
- Le coût de chaque journée ou session de formation (déplacement et autres frais accessoires inclus) pour le groupe.
- Le coût d'une formation d'une journée (comprenant 1 à 3 personnes), en vue d'éventuelles sessions complémentaires.

Les sessions de formation auront lieu dans les locaux de la Régie des Eaux.

Une documentation complète des fonctionnalités du logiciel sera fournie pour chaque utilisateur ayant suivi la formation. Le titulaire s'engage à remettre à jour cette documentation à chaque mise à jour de la version.

Le titulaire organisera un **transfert de compétences** techniques de type « Administrateur de l'application et du SGBDR » au correspondant identifié au sein de la Régie des Eaux dans le but d'aborder le logiciel de la meilleure façon possible et de faciliter le dialogue pour l'assistance future.

11. GARANTIE ET MAINTENANCE

11.1 Garantie

Le candidat précisera la durée de garantie, période durant laquelle il doit assurer, au minima, gratuitement les prestations suivantes :

- les maintenances correctives, réglementaires, évolutives et adaptatives qui pourraient survenir durant cette période, les services d'assistance continue et d'interventions ponctuelles selon les besoins de la Régie des Eaux.

La garantie doit être au minimum **de 1 an** à partir de « la mise en ordre de marche » du logiciel, constatée par le procès-verbal de réception.

11.2 Maintenance

A l'issue de la fin du délai de garantie, le titulaire s'engagera, dans le cadre d'un contrat global de maintenance et d'assistance type d'une durée d'un an avec reconduction expresse dans les 2 mois précédant l'échéance, à réaliser les prestations suivantes :

- la maintenance **réglementaire** : respect de la réglementation et de la législation en vigueur et de l'évolution vis à vis des spécifications dues à une modification des textes de lois,

- la maintenance **corrective** : réalisation des corrections des anomalies rencontrées et autres dysfonctionnements...,

- La maintenance **adaptative** : adaptation aux évolutions technologiques du contexte technique de mise en oeuvre, dès lors que ces évolutions sont indispensables à la continuité de service (nouvelle version du système d'exploitation imposée par l'éditeur, nouvelle version du gestionnaire des données imposée par l'éditeur, etc.), réinstallation du logiciel lors des changements de matériels décidés par la Régie des Eaux ...,

- La maintenance **évolutive** : révisions ou améliorations fonctionnelle ou qualitatives liées aux évolutions de l'environnement technique ou de normalisation, installation de nouvelles fonctionnalités qui ne figuraient pas dans le cahier des charges. Délivrance, à l'initiative du titulaire, de nouvelles versions.



Mise à jour et suivi des versions

Les mises à jour du logiciel devront être préférentiellement téléchargeables par un portail sécurisé avec les fiches d'informations relatives aux nouveautés liées à celles-ci ainsi que les conditions de mise en exploitation.

L'information de la disponibilité d'une nouvelle version sera communiquée à la Régie des Eaux par voie électronique.

Il est demandé que les mises à jour puissent être réalisées à partir du serveur, sans obligation d'effectuer la même procédure sur tous les postes concernés, et à partir d'un fichier auto exécutable.

Ces prestations feront l'objet d'un contrat en matière de maintenance et d'assistance séparé, signé ultérieurement, qui précise les engagements définitifs du titulaire, lesquels devront s'attacher à respecter dans toute la mesure du possible les préconisations énoncées

pour chaque prestation proposée, notamment en indiquant les informations sur les conditions de maintenance et d'assistance.

11.3 Pérennité du Logiciel

Il est demandé au titulaire d'indiquer **la durée** de maintien du produit dans la version livrée (à laquelle sont assimilées les versions évolutives entrant dans le cadre de la maintenance) sachant que la **durée minimale doit être de 5 ans**.

Le titulaire ne pourra pas déléguer en sous-traitance la maintenance et l'assistance sauf si accord avec la Régie des Eaux.

11.4 Fourniture des structures de fichiers

Au titre du marché, le titulaire devra fournir les éléments suivants :

- les fichiers du progiciel sous forme ASCII,
- les structures des fichiers existants et leurs liens

La Régie des Eaux formulera sa demande par écrit au titulaire par courrier recommandé qui fera parvenir ces éléments au plus tard 1 mois après réception du courrier recommandé.

12. ASSISTANCE

12.1 Lors du paramétrage :

Le fournisseur réalisera les paramétrages nécessaires à la mise en fonctionnement effective du système retenu. Il assurera :

- un transfert de compétence au personnel pour permettre la modification des paramètres initialement retenus.
- une assistance téléphonique ou en télé-intervention pour ces modifications, dans un délai raisonnable.

12.2 Lors du démarrage :

Le fournisseur assurera l'assistance aux utilisateurs pour le début du fonctionnement de chacune des fonctionnalités du système. Il assurera également une assistance à l'exploitation en cas de difficultés dans l'utilisation des procédures fournies.

12.3 En fonctionnement normal

Le titulaire devra assurer une assistance téléphonique sur une plage maximum horaire de 8h00 à 11h45 et de 13h30 à 17h00, du lundi au vendredi inclus, pour fournir des renseignements, un télédiagnostic, une solution pour résoudre le problème évoqué.

Pour tout incident signalé par le syndicat au titulaire, un numéro d'incident sera délivré par le service d'assistance du titulaire. C'est la date et l'heure d'appel des agents de

la Régie des Eaux qui fera courir le délai d'intervention. Ce délai prendra fin dès lors que la Régie des Eaux aura constaté la remise en service.

Toute intervention, devra faire l'objet d'un rapport d'intervention transmis par voie électronique.

L'assistance permettra un suivi dématérialisé et une traçabilité de l'ensemble des sollicitations faites par les agents de la Régie des Eaux.

12.4 Délais de rétablissement

La Régie des Eaux propose les délais suivants, fonction de la sévérité de l'anomalie constatée :

- pour une anomalie bloquante, 4 heures ouvrées au plus tard.
- pour une anomalie semi-bloquante, 8 heures ouvrées au plus tard.
- pour une anomalie non bloquante, 24 heures ouvrées au plus tard.

12.5 A Distance

Le titulaire détaillera les modalités et moyens d'intervention à distance sur le logiciel

12.6 Sur Site

Le titulaire s'engage à se déplacer en cas de problème ne pouvant être solutionné autrement.

13. DECLARATION A LA CNIL

Il sera demandé au titulaire d'indiquer les démarches qui ont été réalisées auprès de la CNIL permettant de réaliser les déclarations simplifiées ou demande d'avis auprès de la CNIL relatives à l'usage du logiciel.

Un formulaire pré rempli des informations liées au progiciel sera fourni par le candidat retenu au moment de mise en oeuvre du logiciel.

FIN DE DOCUMENT

Cachet et signature précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »

Fait à : _____, le _____

Le Titulaire,