

Cahier des charges

Objet du Marché

Fourniture et mise en service d'un Logiciel de
billetterie/boutique/réservations/statistiques

—

Sites de l'Epcc Chemins du patrimoine en Finistère (29 / Finistère)

Abbaye de Daoulas
Château de Kerjean
Manoir de Kernault
Abbaye du Relec
Domaine de Trévarez

NOM ET ADRESSE DE LA PERSONNE PUBLIQUE

EPCC Chemins du patrimoine en Finistère

Monsieur le Directeur général, Philippe Ifri
21, rue de l'église
BP34
29460 DAOULAS

Tél : 02 98 25 84 39

Date limite de Remise des Offres : Mardi 16 septembre 2014 à 18h.

Etablissement public de coopération culturelle « Chemins du patrimoine en Finistère »

Abbaye de Daoulas. 21, rue de l'église- BP34- 29460 DAOULAS

Tél. 02.98.25.84.39

La présente consultation concerne la fourniture, l'installation, la mise en fonctionnement opérationnel d'un logiciel de billetterie/boutique/réservation/statistique (dont contrat de maintenance), la récupération des données existantes ainsi que la formation du personnel pour les cinq sites de l'Epcc Chemins du patrimoine en Finistère.

Contexte

L'EPCC « Chemins du patrimoine en Finistère » regroupe 5 sites patrimoniaux, l'abbaye de Daoulas, le château de Kerjean, le manoir de Kernault, l'abbaye du Relec, le domaine de Trévarez, répartis sur le département de Finistère. Chacun des sites a ses spécificités mais tous ont un point commun, ils sont constitués d'un monument, d'un espace naturel (parc en accès libre ou non) et présentent à minima une exposition (permanente ou temporaire).

En 2013, la fréquentation des 5 sites a atteint un peu plus de 180000 visiteurs, dont 17% en moyenne, venus en groupe (accueillis dans 4 sites sur 5).

L'EPCC « Chemins du patrimoine en Finistère » développe chaque année de nouvelles offres et actions culturelles pour poursuivre la fidélisation, le développement et le renouvellement de ses publics.

Actuellement les sites proposent, aux différents publics, une large gamme de prestations. L'offre est variée : visites libres, visites en autonomie (visiteurs outillés), visites accompagnées, visites-ateliers, divers événements (départementaux, nationaux et spectacles et concerts). En complément, des services sont mis à disposition du visiteur sur réservation (dépose-minute pour les publics à mobilité réduite, aire de pique-nique, boucles magnétiques, sièges-cannes).

La grille tarifaire est construite à partir d'une typologie des publics (individuels par catégorie d'âges et groupes par type) commune aux 5 sites. Les tarifs y sont hiérarchisés, respectant divers critères (Entrées sur site, animations, événements, manifestations, partenariats, abonnements).

Chaque site utilise une régie de recettes publiques distincte mais la base peut être unique pour une consultation consolidée et par site.

L'EPCC « Chemins du patrimoine en Finistère » a plusieurs perspectives de développement sur les 3 prochaines années, à savoir : la possibilité d'une pré-réservation en ligne pour les groupes, la vente de nos prestations par des partenaires (Ex. Offices du tourisme), la gestion centralisée de la réservation ²avec une plateforme téléphonique unique pour les 5 sites, la mise en place du e-ticket en interface avec le site internet de CDP29.

Préalable

La solution de billetterie devra être conforme à l'Arrêté du 8 mars 1993 réglementant la billetterie en France.

Votre offre doit donc répondre aux attentes suivantes :

Fourniture, installation, mise en fonctionnement d'un logiciel de billetterie/boutique/réservation/statistique, récupération de données existantes, formation et maintenance.

La solution doit également être prospective et répondre à nos perspectives de développement à minima sur les 3 prochaines années.

En option : proposition possible de fourniture du matériel.

1 Fourniture d'un logiciel de gestion pour un espace billetterie/boutique/réservation/statistique intégrant les capacités de base suivante :

1.1 Paramétrage

Le paramétrage doit être intuitif et rapide, qu'il concerne la billetterie, la boutique, la réservation, les statistiques ou la régie.

¹ Annexe 1- grille tarifaire 2014

² Annexe 2- schéma actuel des réservations

- Définition des droits d'accès en fonction des utilisateurs (paramétrage, consultation, modification...), pouvoir les conserver et les dupliquer
- Personnalisation des interfaces de ventes en fonction des usages
- Personnalisation des documents de façon autonome (tickets, factures, plannings, tableaux ...)
- Avoir des interfaces avec notre SI pour les gestions de temps, d'espaces et financières (voir 2.2 ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE)

1.2 Pour la régie

Appliquer les procédures selon l'Instruction codificatrice n°06-031-A-B-M du 21 avril 2006 relative aux régies du secteur public local et des compléments apporter par l'instruction codificatrice n°06-031 ABM du 21 avril 2006 relative aux régies du secteur public local.

- Contrôle et gestion du fond de caisse intégrée sur les points de vente (billetterie, café, boutique)
- Ne pas avoir à saisir manuellement le montant sur le terminal de carte bancaire
- Affichage du rendu monnaie
- Création et modification facilitée des tarifs
- Gestion spécifique des événements soumis à TVA
- Gestion spécifique des paiements différés
- Gestion spécifique des abonnements
- Personnalisation des factures
- Possibilité de réaliser des factures d'avoir
- Consultation ou édition d'un récapitulatif des opérations
- Édition des tarifs sous forme de liste ou de grille
- Édition d'un document de contrôle spécifique pour la gestion des remises des cartes bancaires qui tient compte des frais de gestion

1.3 Pour la billetterie

- Ventes et édition des tickets d'entrée (selon tarification propre à chaque site, dont événements soumis à TVA et d'autres sans TVA),
- Visualisation du nombre d'entrées en temps réel
- Gestion des différents moyens de paiement : Espèce, Chèque, CB, ANCV, paiement différé et d'autres
- Création et gestion d'une base de données client,
- Création et gestion de questionnaires (en lien avec base de données clientèle)
- Création et gestion des abonnements avec codes barres et de multi-tarification, ainsi que de contremarques,
- Consultation des réservations avec affichage par jour, par semaine
- Création ou modification d'une réservation (effectif réel, contact...)
- Édition d'un état des ventes à tout moment de la journée
- Suivi statistiques et volumes de vente/fréquentation, provenances par communes, zones géographiques et par pays

1.4 Pour la boutique

- Création de fiches articles avec attribution d'un code interne
- Gestion achat fournisseur (dont historique, remise, facturation...),
- Ventes et gestion des ventes (produits, bons d'achat, avoirs),
- Gestion des commandes et des stocks,
- Suivi réassort,
- Création et édition de codes barres (produits boutiques),
- Édition d'un état des ventes à tout moment de la journée
- Gestion des inventaires avec un terminal d'inventaire
- Suivi statistique et volumes de vente par produits, par famille de produits et par lieux de vente (par caisse)
- Édition d'un état des ventes et des stocks par fournisseur pour une période (avec état des stocks en début de période, les mouvements et en fin de période).

1.5 Pour la réservation

- Création et gestion de la réservation et pré-réservation client avec affichage de l'historique client
- Edition de documents de réservation avec récapitulatif de la prestation et déroulement des activités dans la configuration d'accueil de plusieurs groupes en simultané

- Possibilité d'ajout de commentaires libres dans les documents de réservations
- Possibilité d'effectuer des requêtes dans des champs en texte libre
- Création et gestion d'une base de données client,
- Création et organisation de plannings de disponibilités des créneaux, des réservations et pré-réservations, des espaces et effectifs, des intervenants
- Suivi statistiques et volumes de réservations/fréquentation réelle

1.6 Pour les statistiques

- Consultation, édition ou impression des états
- Recherches par mots-clés sans contraintes d'orthographe (accent, majuscule)
- Possibilité d'effectuer des requêtes multicritères
- Possibilité d'effectuer des requêtes multisites, pour un site ou plusieurs sites
- Sauvegarde des requêtes
- Exploitation des données sur des périodes définies ou de date à date et sur plusieurs années
- Exploitation des données antérieures
- Exploitation des données de gestion relation client (liées à des questionnaires)
- Exploitation des données de fréquentation (fréquentation générale, fréquentation des individuels et des groupes, fréquentation par type de publics, fréquentation par tranches d'âge, par partenaire, par type d'animations, par événement, nombre d'entrées payantes, réduites, gratuites)
- Exploitation des données de provenances (par commune, par département, par zone géographique, par pays), les 5 premiers départements hors Finistère, les 5 premiers pays hors France
- Exploitation des données de ventes (billetterie, boutique, café), chiffres d'affaire
- Exploitation des données de ventes produits (boutique/ café), par famille de produits, meilleures ventes, panier moyen du visiteur, panier moyen de l'acheteur
- Possibilité de comparer les chiffres d'affaire boutique selon les lieux de vente (café, boutique) sur N, N-1, N-2 avec le détail mensuel.

1.7 Exploitation Édition et exportation

- Exportation aux formats XML, CSV, PDF, EXCEL (Accès Open data)
- Consultation des données de manière consolidée ou par site qu'elles soient de l'ordre de la régie, de la billetterie, de la boutique, des réservations ou des statistiques.
- Édition et intégration dans le corps d'un message électronique
- Impression sur papier ou sous fichier
- Formats d'exploitation : tableaux en chiffres absolus, graphiques, listes
- Possibilité de créer des rapports par défaut et personnalisés

1.8 Sécurité

- Sauvegarde automatique de toutes opérations réalisées sur le logiciel (dont la saisie d'informations)
- Mise à jour automatique et en temps réel de toutes opérations réalisées sur le logiciel
- Centralisation des données et sécurisation des postes de vente en cas de coupure réseau
- Possibilité de fonctionner :
 - en ligne,
 - en mode dégradé en cas d'interruption de réseau (mode réseau avec backup local),
 - hors ligne pour une utilisation déconnectée (mode local avec synchro).

2 Fourniture, installation et mise en service du matériel associé, à savoir

- Installation sur les postes informatiques :
 - 5 postes de supervision régie (1 poste par site),
 - 2 postes de supervision régie multisite
 - 2 postes de supervision boutique (1 poste à Trévarez et 1 poste à Daoulas),
 - 18 postes de réservations (5 postes à Daoulas, 4 postes à Kerjean, 3 postes à Kernault, 2 postes au Relec, 4 postes à Trévarez)
 - 15 postes de caisse (6 postes à Trévarez = 3 accueil, 2 boutiques, 1 café ; 4 à Daoulas = 2 accueils, 1 boutique, 1 café ; 2 à Kerjean = 1 accueil/boutique, 1 boutique/café ; 2 à Kernault = 1 accueil/boutique, 1 café, 1 au Relec = accueil/boutique)
 - 15 postes de statistiques pour les responsables transversaux, directeurs de site.

- Intégration des terminaux bancaires afin de permettre d'éviter la saisie manuelle du montant

2.1 MATERIEL DISPONIBLE

La solution doit être compatible avec le matériel disponible cité ci-après.

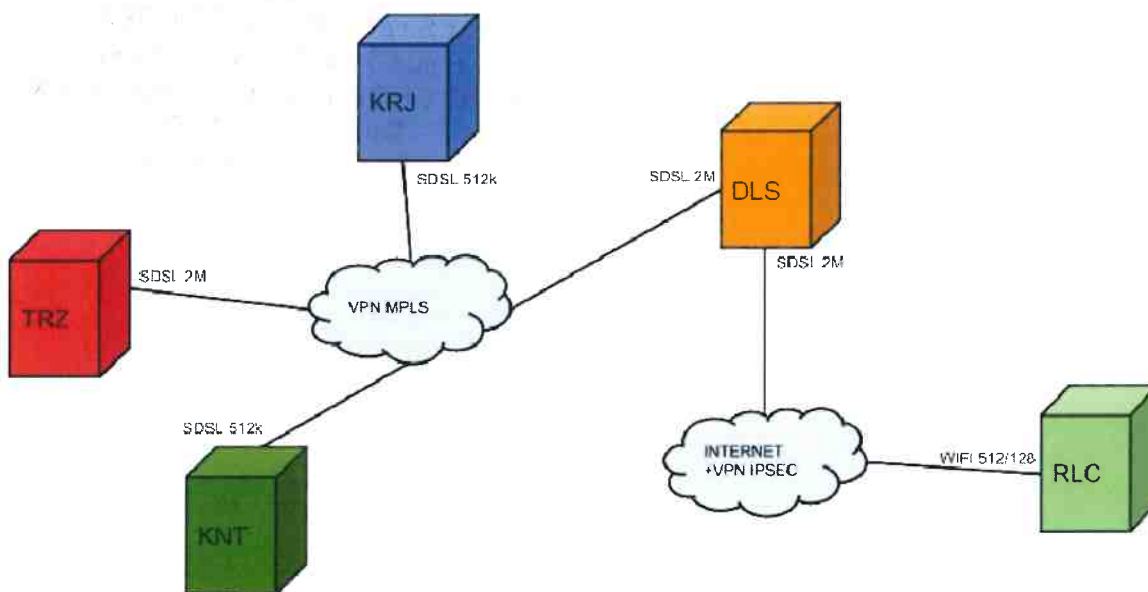
- Terminaux de paiement : SAGEM Monetel EFTSMART et INGENICO EFT930D
- Imprimantes billets : STAR TSP700, STAR TSP700II et STAR TSP743
- Imprimantes tickets et afficheurs : EPSON M147G
- Ordinateurs : DELL GX620 Win XP 2Go ram environnement Active Directory
- Ecrans non tactiles 14 et 17 pouces. Tactiles 15 pouces Posligne OLC15 et POS125

2.2 ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE

2.2.1 Serveur

Mise à disposition d'un ou plusieurs serveurs win 2008R2 en Active Directory De type, DELL power edge 840, HP proliant 320 ou virtualisé selon le site.

2.2.2 Réseau



Les débits mentionnés ne seront pas dédiés à la solution.

Des évolutions d'architecture et de débit sont envisagées courant 2014 sous réserve des contraintes environnementales lié à la déserte de nos sites.

2.2.3 Système d'Information

Utilisation de la suite Microsoft Office 2007 (bureautique)

Utilisation de la suite Google Apps for Business (messagerie, agenda, gestion de ressources matérielles et d'espaces par le module Agenda)

Utilisation du logiciel Max compta - Magnus Groupe Berger Levrault

Utilisation du logiciel Kélio - Bodet

3 Récupération et mise en service du logiciel

La récupération des données concerne des données de statistiques, de stock, des fiches produits et des fiches clients.

La récupération des données statistiques liées à la fréquentation concerne les données sur 4 années, depuis 2011 jusqu'à 2014 inclus.

L'offre comportera un planning prévisionnel d'étude et de mise en place de la solution, intégrant la récupération des données existantes.

Cahier des charges CDP 29/ Consultation logiciel billetterie-boutique-réservation et statistiques / juillet 2014

4 Assistance et maintenance

- Une maintenance annuelle (mises à jour régulières et automatiques seront comprises dans le coût de la maintenance) pendant une durée de 3 ans ;
- Une assistance 7j/7, le délai de réponse devra être précisé dans la réponse commerciale ainsi que les modalités d'assistance.

5 Formation pour l'utilisation du logiciel et matériel associé auprès du personnel de caisse, de médiation et des personnes aux postes de supervision (régisseurs, responsables boutique, direction et responsables transversaux pour les statistiques)

DNGestion
N°Siret: 41988362400027
6 rue Jean Pierre Timbaud
78182 St Quentin en Yvelines cedex
Tel: 01.30.58.18.00
Fax: 01.34.60.13.45