



## **CONSULTATION – MISE EN CONCURRENCE**

### **Mise en œuvre d'une solution de commercialisation type «place de marché»**

**Lot 1** : Solution de commercialisation type « place de marché » permettant la vente en ligne et au comptoir d'offres d'hébergements

**Lot 2** : Solution de commercialisation type « place de marché » permettant la vente en ligne et au comptoir d'offres de loisirs

# **SOMMAIRE**

**CONTEXTE** **P.3**

**OBJET DU MARCHE** **P.3**

**PRESTATIONS ATTENDUES** **P.4**

1. Pour tête et sous tête de réseau P.4
2. Pour les sous têtes de réseau P.8
3. Pour les prestataires à équiper de solution de commercialisation P.11
4. Pour l'ensemble des utilisateurs P.14
5. Formation P.14
6. Maintenance / Assistance P.15

**CONTENU DE LA RÉPONSE** **P.16**

1. Les fonctionnalités : précision de la réponse P.16
2. Maintenance / Hotline P.16
3. Formation P.16
4. Rétroplanning P.17
5. Budget P.17
6. Contenu du dossier de candidature P.17
7. Sélection des candidatures et jugement des offres P.18
8. Retrait des dossiers de consultation P.18

## CONTEXTE

L'Agence de Développement Touristique de la Marne (ADT Marne) et ses partenaires Offices de tourisme du département souhaitent lancer une consultation pour choisir un outil permettant aux prestataires touristiques du département de la Marne, d'être réservables en ligne. La solution permettra à l'ADT Marne et leurs partenaires (Offices de tourisme, têtes de réseaux, prestataires...) d'être des distributeurs de produits touristiques tant hébergement, restauration, qu'activités de loisirs ou même séjours à thème, via une solution de type place de marché en ligne.

## OBJET DU MARCHE

La réflexion porte sur plusieurs axes :

- Positionner l'ADT Marne et les Offices de tourisme comme distributeurs de produits touristiques tant hébergement qu'activités de loisirs ou séjours à thème via une solution de type place de marché en ligne permettant la création d'un panier et d'un paiement unique pour l'internaute, chaque opérateur gérant directement ses propres réservations et interactions avec les clients.
- L'ADT Marne se place comme tête de réseau départementale et fait remonter sur sa plateforme les produits touristiques issus des principaux systèmes de réservation en fonction dans le département.
- L'outil de type Place de marché en ligne doit également permettre de réaliser de la vente au comptoir
- Fournir aux professionnels du territoire une solution efficace de webplannings permettant la vente en direct, en ligne sur leur propre site, sur la solution de type place de marché à créer mais aussi vers les OTA tels que Booking, Expedia ou Viator via un channel manager.

**L'objet du présent marché porte donc sur la réalisation et le déploiement de ces différents outils en fonction du rôle et des besoins de chacun.**

Il est attendu par le candidat du marché de :

- Conduire le projet avec un **rétro planning** du déploiement final.
- **Former** le personnel dédié au déploiement de la solution de type place de marché (ADT Marne en tête de réseau et administrateur général, offices de tourisme en sous têtes de réseaux) à la prise en main, l'utilisation et l'administration de la solution fournie.
- Assurer, durant toute la durée du marché, un service complet de **maintenance** qui permette de garantir le maintien en conditions opérationnelles de la solution fournie et des passerelles agrégées pour tous les partenaires.
- Assurer, durant toute la durée du marché, un service complet **d'assistance** auprès des administrateurs de la solution ou des prestataires qui auraient pris directement des options payantes.

**Le nouveau système doit être déployé et opérationnel au plus tard le 15/11/2020.**

## PRESTATIONS ATTENDUES

### 1 - Pour tête et sous tête de réseau :

La solution de type Place de marché pour l'ADT MARNE doit obligatoirement permettre de :

- Lier les infos froides issues de la base de données départementale TOURINSOFT avec les données chaudes telles que les tarifs et disponibilités issues des passerelles vers les systèmes de réservation connectés ou les webplannings mis à disposition. Ceci afin d'éviter toute ressaisie des informations tels que l'adresse, les équipements, descriptifs, photos... ces informations pourront être complétés par les OT ou les prestataires à travers les outils de back-office mis à disposition par le Candidat. Préciser la fréquence de mise à jour des informations de Tourinsoft vers le système.
- Générer des moteurs de réservation en ligne configurables par les administrateurs tant au niveau des données à afficher que de l'apparence graphique :
  - Pouvoir créer plusieurs moteurs de vente en ligne en fonction du type d'offre, du territoire ou de filières. Le système doit donc permettre de rechercher différents types d'offres en fonctions de critères et de les sélectionner facilement pour les diffuser à travers des moteurs de réservation en ligne spécifiques. (exemple : moteur hébergement ou loisirs uniquement, moteur faisant remonter automatiquement et uniquement offres promo, réduction de tarifs, mis en place par les prestataires même last-minute...)
  - Pouvoir générer les moteurs sous forme de widgets paramétrables en taille et apparence (CSS) facilement intégrables sur des sites internet existants.
  - Pouvoir générer des moteurs et listes de résultats intégrables techniquement et graphiquement par des web services : Le candidat devra donc fournir des API ouvertes, fonctionnelles et documentées permettant l'appel et l'affichage de ces moteurs par une société externe au candidat en contrat avec l'ADT Marne ou ses partenaires au projet.
  - Les moteurs de réservation devront intégrer les grandes fonctionnalités standards du e-commerce en reprenant les principaux codes employés par les grands leaders actuels du marché de la vente de séjours en ligne comme Booking.com, Trivago, Viator... notamment en matière de Upselling et cross selling.
  - Les moteurs de recherche devront être responsive design et permettre une réservation fluide et sécurisée sur smartphone.
  - Pouvoir générer des moteurs de réservation intégrés à nos pages Facebook
  - Les moteurs doivent être multilingues.

- Le processus de réservation doit être simple et intuitif, et rassurer le client lors de son processus d'achat. ([https / cadenas](https://cadenas.com) : visible sur la page de réservation.)
- Proposer un système de « panier » permettant la sélection par l'internaute d'offres touristiques de différents types (hébergements, loisirs) pouvant provenir de différents vendeurs (comptes bancaires et conditions de vente différents) et de différentes sources (passerelles externes ou webplannings internes à la solution).
- Proposer un système de paiement unique avec une seule saisie de carte bancaire pour l'internaute même si plusieurs prestations de prestataires différents ont été mises au panier. Le système doit pouvoir mixer les modèles économiques des différents vendeurs (Ex paiement prise empreinte uniquement + produit réglé en totalité à la réservation) :
  - Le système de paiement se charge de reverser le montant de chaque prestation à chaque prestataire.
  - Le système doit pouvoir gérer du *prépaïd* ou du *postpaïd* avec garantie CB, prise d'acompte ou paiement total.
  - Si no show : possibilité de débiter de la carte bancaire du client un montant selon les conditions d'annulation du prestataire. Préciser les coûts induits pour le vendeur.
  - Le système doit pouvoir gérer en ligne le paiement par CB ou par bon cadeau (l'outil doit permettre de pouvoir générer des bons cadeaux ou cartes cadeaux)
  - Le système doit permettre le paiement du solde chez le prestataire par CB, espèce, chèque, chèque vacances, bon cadeau...
  - Le système doit pouvoir gérer des coupons de réduction et des codes promotion
  - Le système doit pouvoir gérer des promotions regroupées (appliquer la même promo à plusieurs produits)
  - Le système de paiement doit être sécurisé de type PCI DSS
- Commissions : Les seules commissions admises sont celles concernant le système de paiement par carte bancaire utilisé pour le panier unique. En aucun cas le candidat ne sera rémunéré sur les ventes réalisées grâce à la plateforme de vente : Le Candidat exclue toute commission supplémentaire sur les ventes à des fins que cela soit en pourcentage ou frais fixe par transaction.
- Afficher lors de la réservation et de son récapitulatif les conditions particulières liées à chaque prestation.
- Envoyer par mail un voucher par prestation avec un descriptif des prestations achetées, les conditions générales de ventes liées à la prestation, un QRCODE pour

les activités de billetterie ou de loisirs permettant au prestataire de scanner la prestation et vérifier la validité des billets.

- Ouvrir facilement et rapidement des comptes aux membres du réseau : soit en direct, et si il faut une intervention externe, préciser le délai afin de rendre un compte valide. Le volume de comptes prestataires doit être suffisamment dimensionné dans la plateforme et la réponse à l'appel d'offre pour ne pas être un coût supplémentaire pour l'ADT Marne.
- Pouvoir générer en français dans le backoffice des tableaux de bord de suivi de ventes et de statistiques en nombre de dossier et chiffre d'affaire :
  - Ventes réalisées sur les différents moteurs / sites
  - Ventes réalisées par typologies d'offres
  - Ventes réalisées par les différents vendeurs (OT, prestataires)
  - Ventes réalisées pour chaque offre en global et par vendeurs
- Pouvoir générer en français des extractions de suivi de ventes en CSV qui permettent :
  - Un suivi statistique sur un logiciel externe
  - Un suivi des ventes pour gérer les demandes de rétribution de commissions
  - Un ré-import des données dans un logiciel comptable
- Pouvoir générer en français un export des données client : contact, mail, achats effectués, date début consommation, date fin consommation, typologie de produit acheté, nombre de personnes adulte et enfant...
- Export en CSV
- Export via une API afin de pouvoir interroger via un logiciel de CRM externe les données clients de ventes de la veille et les importer automatiquement dans le logiciel de CRM pour des actions de marketing automation.
- Au-delà des fonctionnalités, l'ergonomie du système tant au niveau du back office que du front office sera primordiale dans le choix de la solution.

### Type d'offres commercialisées

### Le système doit pouvoir gérer les typologies d'offres suivantes :

- Hôtellerie / chambre d'hôtes
- Locations (meublés / HLL / Résidences de tourisme)
- Camping (emplacement)

- Hébergement de groupe (refuge, gîte d'étape, gîte de groupe, dortoirs...)
  - Séjours à thème simples / Séjours à thème packagés
  - Billetterie spectacle placée / non placée
  - Visites sans planning, visites avec planning
  - Activités de loisirs
  - Des bons / chèques cadeaux en tant que prestation.
  - Location de matériel
  - Restaurants (réservation de tables)
  - Commerces et services
  - Pass visite sans planning, Pass visite avec planning pour chaque prestation
- Le système doit pouvoir gérer les taxes de séjour
  - Le système doit pouvoir gérer les suppléments pour toutes typologies (ménage, location de linge, réduction enfant...) : en valeur positive ou négative ou gratuit
  - Le système doit pouvoir gérer les prestations et les ressources, c'est-à-dire pouvoir vendre des visites ou des locations de matériel et gérer le planning du guide ou du matériel
  - Les réservations doivent pouvoir se faire à l'heure, 1/2 journée ou journée. Les disponibilités doivent être en temps réel et utiliser un planning unique partagé sur plusieurs moteurs.

### Passerelles / Connecteurs

Le système doit pouvoir proposer à la réservation en ligne et au comptoir :

- Les offres des prestataires qui vont utiliser les webplannings de la Place de marché départementale.
- Les offres des prestataires déjà équipés de leur propre système de réservation en ligne type AvailPro, Reservit...

La solution doit donc proposer une large gamme de connecteurs afin de s'adapter à la diversité d'équipement des prestataires du territoire.

**Le système doit pouvoir agréger via des connecteurs les offres issues des systèmes suivants :**

- OPEN SYSTEM
- CITYBREAK
- ELLOHA
- INGENIE
- CTOUVERT
- UNICAMP-THELIS
- HOMERESA
- NOVARESA
- GESTLOC - ITEA
- RESERVIT

- AVAILPRO
- GROUPE ACCOR : PEGASUS ou autres systèmes permettant de faire remonter ces hôtels.
- IREC
- SECUTIX
- TOURBIZ
- BOKUN
- AUTRES SYSTEMES DE BILLETTERIE NORMES - Préciser pour chaque connecteur de la liste si vous êtes compatibles ou non et le montant prévisionnel du développement de la connexion. Préciser les contraintes ou freins liés au développement d'une connexion par éditeur.
- Préciser si vous êtes compatibles avec d'autres connecteurs (ex RESALAG/BESTWESTERN/MAEVA/MISTERBOOKING/FASTBOOKING).
- La vérification du stock des offres connectées doit se faire avant et après la mise au panier afin d'éviter tout surbooking : **Passerelle en temps réel obligatoire (préciser exactement les fréquences de mise à jour pour chaque connecteur).**
- Dans le cas de connecteurs vers des systèmes déjà développés, le Candidat montrera une transparence complète sur les coûts induits pour les utilisateurs :
  - Savoir s'il y a un coût d'ouverture vers une passerelle à payer au Candidat.
  - Savoir si les passerelles font payer un montant au prestataire pour remonter sur le système.
- Le système doit proposer des fonctions permettant au mieux le suivi des ventes via ces connecteurs : tracking vers les ventes en ligne des prestataires ; mesure des ventes réelles, selon les connecteurs et les outils de suivi.
- Préciser s'il y a une maintenance spécifique pour les passerelles ou si cela est inclus dans le prix de la solution.

**L'ADT Marne souhaite une transparence complète sur les différents postes de coûts afférents à la connectivité aux webplannings. Merci d'indiquer dans votre réponse le mécanisme de réservation via les passerelles (de l'interrogation des disponibilités au paiement.)**

**2 - Pour les sous têtes de réseau : La solution devra permettre de considérer les Offices de Tourisme comme des sous tête de réseau.**

**Fonctionnalités attendues :**

**La solution mise en place au niveau de l'ADT Marne doit permettre d'équiper les offices partenaires avec a minima les mêmes fonctionnalités que celles souhaitées par l'ADT Marne citées précédemment au point 1 avec les fonctionnalités supplémentaires suivantes :**

- L'OT sera considéré comme un canal de distribution sur la solution.



- L'OT doit pouvoir créer, gérer et vendre des prestations comme un prestataire externe et doit ainsi pouvoir gérer le stock et les tarifs.
- L'OT doit pouvoir ouvrir des comptes aux prestataires de son territoire.
- L'OT doit pouvoir gérer à la place d'un de ses prestataires qui lui en confierait la gestion les plannings, tarifs, descriptifs et photos.
- Toute l'offre créée et agrégée par un OT devra remonter au niveau départemental.
- L'OT pourra créer des moteurs de recherche des offres de son territoire (soit agrégées via les connecteurs externes, webplannings de la solution mis à disposition de leurs prestataires) et pourra aussi agréger des offres externes à son territoire via des connecteurs.

En effet, les OT souhaitent vendre leurs prestations territoriales mais aussi certaines prestations des territoires voisins.

- L'OT doit pouvoir vendre les prestations internes ou externes (via passerelles / connecteurs) en ligne ou au comptoir.

Plus précisément, voici ce que doit permettre l'outil pour la mise en vente en accueil physique :

→ Visualisation des produits :

Les vendeurs disposeront d'un accès en temps réel à l'ensemble des produits disponibles sur l'outil type place de marché et à leurs taux de remplissage.

Les produits seront facilement identifiables grâce à un tri chronologique, alphabétique, ou autre.

→ Fourniture d'un outil de caisse :

Le fournisseur devra équiper les OT le souhaitant d'un outil de caisse pour l'ensemble de ses sites d'accueil au public.

Certains postes de vente seront équipés du logiciel de gestion des ventes, d'un tiroir-caisse et d'un TPE, d'autres seulement du logiciel et d'un TPE.

L'outil de caisse proposera un calcul automatique du rendu-monnaie, un tiroir-caisse avec ouverture automatique, un afficheur visuel du montant à payer bien lisible (très utile pour les clients étrangers).

La solution proposera une connexion via API à d'autres outils de caisse (notamment pour les partenaires en disposant déjà).

→ Vente à distance :

La solution permettra de pratiquer la vente à distance par téléphone avec saisie manuelle des coordonnées bancaires ou envoi d'un sms pour paiement sur mobile.

→ Tickets de caisse, billets et vouchers :

La solution permettra l'édition de tickets de caisse, billets, vouchers et facture, grâce à des imprimantes adaptées. L'utilisation du papier sera raisonnée en limitant au maximum l'édition de vouchers A4.

Afin de limiter encore davantage les impressions inutiles, les clients pourront choisir de recevoir leur ticket ou billet directement par e-mail.

La solution permettra la modification et réimpression d'anciens tickets.

Des tickets valant pour bons de réduction ou cartes cadeaux pourront aussi être édités via la solution.

→ Pointage caisse et clôture journalière :

L'outil de caisse permettra l'édition de pointages caisses intermédiaires avec signature électronique du caissier, édition d'un ticket Z et l'envoi de ces pointages par e-mail.

En fin de journée la solution éditera le ticket de clôture et l'enverra par e-mail. Un ticket sera automatiquement édité à une heure déterminée en cas de non édition du ticket manuellement.

→ Diffusion de l'offre :

La solution permettra l'accès à des flux mis à jour en temps réel afin de diffuser sur les écrans d'accueil les prochains départs de visite, le guide associé, le tarif et le nombre de places encore disponibles.

→ Statistiques de fréquentation :

Qu'un visiteur achète ou non un produit, la solution permettra de réaliser le comptage journalier des prospects renseignés. Ce comptage, potentiellement anonyme, identifiera au minimum l'origine géographique de la personne renseignée, et le nombre de personnes venues ensemble.

L'outil sera également utilisé au standard téléphonique pour réaliser ce même comptage.

- La vente au comptoir doit permettre tout type d'encaissement (prise empreinte carte bancaire uniquement, CB, espèces, chèques, chèques vacances, bon cadeaux...). Elle doit également être en mesure d'encaisser les « nouveaux » moyens de paiement type paypal, apple pay, wechat pay...
- Préciser pour les paiements en carte bancaire si vous proposez bien les 2 cas ci-dessous:
  - Un système pour paiement unique en cas de panier multi vendeur (Nom du système + frais d'ouverture + abonnement annuel + taux de commission).
  - La possibilité d'une connexion à un système de paiement CB propre au vendeur pour vente au comptoir ou en VEL marque blanche sans panier. Préciser dans votre réponse si d'autres fonctionnalités peuvent être mises à disposition des offices de tourisme. Si oui merci d'indiquer le coût par fonctionnalités (installation / formation / maintenance). Préciser dans votre réponse le coût induit pour l'équipement d'un

Office de tourisme ou si cela est compris dans le déploiement de la solution départementale.

- La vente au comptoir doit disposer d'une interface tactile et conviviale.
- La gestion des commissions sur les ventes est demandée par certains OT partenaires. Elle doit permettre de gérer ses accords et partenariats et doit permettre de reverser correctement les sommes dues. Cette gestion des commissions vaut aussi bien pour les OT que pour les prestataires à équiper, certains reversant des commissions aux autres prestataires. Merci donc de préciser les modalités de gestion des commissions dans un paragraphe spécial.
- Option de vente sur borne ou tablette : les clients pourront réserver en toute autonomie grâce à une solution simple et intuitive sur des bornes mises à disposition dans les Offices de Tourisme. L'éditeur de la solution proposera le matériel adapté ou mettra en relation les Offices de Tourisme avec un fournisseur de matériel compatible avec la solution. La borne devra permettre le paiement et éditer le billet/voucher pour la prestation.  
Concernant les tablettes, utilisées par les conseillers en séjours dans les Offices de Tourisme, ces appareils accéderont aux données de disponibilités en temps réel afin d'assurer les ventes (hors comptoir). Le conseiller en séjour pourra préparer la réservation du client et celui-ci n'aura plus qu'à se rendre au guichet de l'Office de Tourisme pour régler la prestation.

### 3 - Pour les prestataires à équiper de solution de commercialisation :

Cet outil est une brique essentielle de la démarche d'accompagnement marketing des prestataires touristiques, qui favorise également leur montée en compétence commerciale sur le web.

#### Fonctionnalités attendues :

- **Le prestataire doit pouvoir accéder à une interface simple, ergonomique et conviviale** (une attention particulière étant portée à cela, merci de joindre des copies écran des différentes interfaces).
- L'interface de gestion doit être responsive design, pour pouvoir être utilisée par un prestataire sur un terminal mobile tablette ou smartphone. Elle doit être adaptée à son métier.
- Il peut s'agir aussi d'une application de gestion compatible IOS et Android.
- Les comptes seront obligatoirement créés et gérés par l'ADT Marne ou par ses OT partenaires.
- Les données de base (descriptif, contact, photos, équipements...) seront issues du SIT départemental TOURINSOFT.

**Le système doit proposer les fonctionnalités suivantes sans coût supplémentaire pour le prestataire :**

- Un outil de **webplanning** permettant la gestion des disponibilités, tarifs et descriptifs.
- Des **widgets** personnalisables graphiquement permettant d'afficher sur son site les disponibilités ainsi qu'un moteur de réservation de ses prestations.
- Une diffusion de ses offres sur les sites de l'ADT Marne et des OT partenaires.
- Ajouter et saisir des réservations en direct et les encaisser (au comptoir ou au téléphone) et doit permettre tout type d'encaissement (CB, espèces, chèques, chèques vacances, bon cadeaux...)
- La gestion des avis clients. Analyse de la satisfaction client.
- Un CRM interne à la solution devra être proposé.

Pour l'outil de **web planning**, le prestataire doit pouvoir :

- Actualiser ses contenus (descriptif, contact, photos, équipements...) et gérer des traductions : préciser si le mode de traduction est automatisé et quelles langues sont gérées.
- Actualiser ses plannings de disponibilités
- Suivre ses réservations (réservations instantanées et réservations on-request)
- Gérer ses tarifs et ses commissions
- Gérer ses promotions
- Gérer les délais limites de vente sur les plateformes
- Paramétrer les conditions de vente et d'annulation du prestataire
- Paramétrer les conditions de paiement (% acompte, date du solde, paiement sur place...)

Pour les **widgets** / marque blanche, le prestataire doit pouvoir :

- Bénéficier d'un widget de disponibilités.
- Bénéficier d'un widget moteur de réservation en ligne paramétrable en taille et apparence (CSS), facilement intégrable dans son propre site.
- Bénéficier d'une interface de réservation sécurisée en ligne via un widget sur son propre site.

Pour la **diffusion** sur les sites partenaires, il faut gérer des canaux de ventes :

- Les tarifs envoyés à la plateforme départementale ou locale ne peuvent pas être supérieurs à ceux affichés sur la plateforme de vente en ligne du prestataire.
- Toute l'offre du prestataire doit pouvoir remonter automatiquement sur la plateforme place de marché de l'ADT Marne et des OT.
- Le prestataire doit pouvoir faire remonter son offre sur des canaux de ventes des OT hors de son territoire ou de campagnes de promotions départementales.

Le prestataire doit pouvoir également :

- Générer des ical pour insertion vers d'autres systèmes
- Pouvoir vendre ou réserver des activités d'autres prestataires partenaires
- Bénéficier d'une application pour flasher les QR code des vouchers
- Accéder à la liste des réservations
- Accéder à un logiciel de caisse aux nouvelles normes afin d'éditer des tickets de caisse

**Le but du projet étant de démultiplier les canaux et sites de distribution des offres des prestataires, le système doit proposer un Channel Manager.**

Préciser si le channel manager est une option pour le prestataire, le cout annuel de ce service (connecteurs de bases et ceux en option), les plateformes connectées, les modalités d'adhésion à ces plateformes, le type (vente ou ical de disponibilités), la maintenance et hotline fournie.

Le Channel Manager doit obligatoirement être connecté aux plateformes suivantes, tant pour les hébergements que pour les loisirs :

- BOOKING
- EXPEDIA
- AIRBNB
- HOMEWAY – ABRITEL
- TRIPADVISOR
- VIATOR

**L'ADT Marne souhaite une transparence complète sur les différents postes de coûts afférents à la connectivité channel manager vers les OTA.** Préciser dans votre réponse si d'autres fonctionnalités peuvent être mises à disposition des prestataires. Si oui merci d'indiquer le coût par fonctionnalités (installation / formation / maintenance) ou si cela est compris dans l'outil de base prestataire. Si des fonctionnalités demandées ne sont pas existantes, merci d'indiquer :

- non inclus et non réalisable

- non inclus et réalisable en développement avec le montant estimé du devis.

#### 4 - Pour l'ensemble des utilisateurs :

Fonctionnant en full web, avec mise à jour des données en temps réel, ce système doit présenter les qualités suivantes :

- **évolutif**, pour pouvoir s'adapter
- d'une part aux évolutions technologiques (navigateurs web, systèmes d'exploitation informatiques, tablettes, smartphones...)
- d'autre part aux évolutions de la commercialisation surtout dans le domaine des loisirs avec l'arrivée des OTA'S qui devront être interfaçable,
- et enfin aux usages en matière de réservation via des mobiles (moteurs de réservation et paiement en ligne jusqu'au bout de la transaction totalement adapté à la mobilité)

**Ces évolutions devront être incluses dans la licence et maintenance évolutive pendant toute la durée du contrat afin que nous disposions de la dernière version disponible de la solution.**

- **souple**, pour permettre aux administrateurs de procéder à certaines configurations, notamment dans la gestion des droits, l'ouverture de comptes, l'ajout d'offres, la configuration de moteurs, sans avoir recours à l'éditeur.
- **ergonomique**, pour être utilisé par tous les types de collaborateurs concernés, en particulier ceux de l'accueil des Offices de Tourisme et les prestataires touristiques, en privilégiant une interface conviviale, une utilisation simple et rapide, incluant une aide en ligne en complément d'une documentation technique, régulièrement mises à jour si besoin.

#### 5 - Formation :

En plus de la remise des différents tutoriels, le Candidat apportera ses compétences à l'équipe de l'ADT Marne et ses partenaires, afin que ceux-ci soient autonomes dans le déploiement du dispositif, auprès des prestataires.

Le Candidat s'engage à assurer la formation des administrateurs généraux ADT Marne et OT sous tête de réseau, à l'utilisation du système de façon que, par la suite, ils puissent dispenser eux-mêmes cette formation aux membres de leur réseau.

A cet effet, les candidats décriront dans leur dossier de réponse les modalités précises de ce transfert de compétences.

Les formations au paramétrage et à l'administration du logiciel seront assurées par des personnes maîtrisant l'ensemble des aspects techniques et fonctionnels de la solution proposée.

Une aide en ligne, qui pourrait prendre la forme d'une assistance pour accompagner l'utilisation des diverses fonctionnalités, serait un plus déterminant.

## 6 - Maintenance / Assistance :

Le Candidat du marché doit assurer, durant toute la durée du marché, un service complet de **maintenance** qui permette de garantir le maintien en conditions opérationnelles de la **solution fournie** et des **passerelles agrégées**.

Quatre types de maintenance du système sont attendus :

1- La maintenance corrective : correspond à la résolution des anomalies de fonctionnement du système, pendant la période de garantie (prenant effet à la prononciation de l'admission) puis après.

2- La maintenance adaptative : correspond usuellement à l'évolution du système du fait du portage vers de nouvelles versions de système d'exploitation, de logiciels de base, de protocole de télécommunication etc...

3- La maintenance réglementaire correspond usuellement à l'évolution du système du fait de l'application de nouvelles dispositions légales (à titre d'exemple : nouvelle identification des entreprises, nouveaux contrôles, demandés par la CNIL, ...).

4- La maintenance évolutive correspond usuellement à des évolutions fonctionnelles (à titre d'exemple : nouvelle syntaxe dans un connecteur standard)

Le Candidat distinguera, pour le système, **plusieurs types de pannes** :

Bloquantes : Ne permet pas l'accès aux ventes en création et accès aux dossiers, édition de voucher... qui devront cesser en 2 h maximum.

Majeures : saisie tarifs, disponibilités, descriptifs...et extractions dans le backoffice ... qui devront trouver solution dans les 2 jours ouvrables suivants.

Mineures : dysfonctionnement occasionnant un mauvais confort d'utilisation, qui devront être réglées dans des délais proportionnels à l'importance de la réparation.

Le Candidat du marché doit assurer, durant toute la durée du marché, un service complet **d'assistance** auprès des administrateurs de la solution ou des prestataires\* qui auraient pris directement des options payantes type channel manager ou autre.

(\*Si des options sont vendues directement aux prestataires (professionnel du tourisme) la hotline sera directe fournisseur (Candidat) /prestataire.)

Le Candidat doit mettre à disposition du client une **hotline technique** accessible pour les administrateurs, notamment afin de pouvoir par exemple transmettre des données écrites ou échanger des copies d'écran. Il proposera, le cas échéant, un outil de gestion de projet.

La maintenance devra intégrer un support téléphonique (assistance) aux heures ouvrées des OT - de 9h00 à 19h00 – 7jours/7

Le Candidat indiquera avec le plus de précisions possibles sa méthodologie pour exécuter ces prestations de maintenance, proposera les différents formulaires de demandes et validera ou amendera la méthode proposée.

Il indiquera également ce qu'il met à disposition au travers :

- Du plan-projet d'évolution des composants, et à quel rythme (liste des nouveaux connecteurs prévus par exemple),
- d'un éventuel club utilisateur.

Le Candidat détaillera particulièrement les moyens mis à disposition du client au titre de l'assistance téléphonique.

Il détaillera également ce qui est couvert au titre de la maintenance adaptative, réglementaire et évolutive, et ce qui ne l'est pas.

Le tableau de prix donne la possibilité à l'Adt Marne de commander les années supplémentaires de maintenance ou des fractions d'année, de chiffrer les tarifs journaliers des prestations n'entrant pas dans le cadre de la prestation de base.

**La proposition devra offrir les fonctionnalités attendues décrites dans ce présent cahier des charges en parties 1 à 6.**

## CONTENU DE LA REPONSE

La réponse du candidat devra être obligatoirement en langue française.

Dans son offre, le candidat produira un mémoire technique comprenant les éléments suivants :

### 1 - Les fonctionnalités : précision de la réponse

Le candidat confirmera que le système qu'il propose répond à la demande et présentera sa compréhension du projet.

En complément, chaque fonctionnalité des PRESTATIONS ATTENDUES 1 à 3 seront détaillées : technologies employées, exemples de résultats...

Le candidat complètera le tableau des fonctionnalités.

Le candidat indiquera le degré de recettage afin d'avoir un état des fonctionnalités développées le plus précis possible. Dans le cas où l'outil ne serait pas ou partiellement recetté lors de la réponse, le Candidat devra indiquer les délais de fin de recette.

### 2 - Maintenance / Hotline

Le candidat doit présenter sa méthode de travail pour la maintenance (horaires d'accessibilité, procédures et délais d'intervention, régularité des contrôles, qualité des intervenants).

Il présentera le type d'outil de gestion de projet qu'il propose.

### 3 - Formation

Au delà de la formation incluse dans le pack de base, le candidat détaillera dans sa note méthodologique :

- le prix par jour de formation (sur la base de 7 heures/jour/personne)
- le nombre de jours de formation nécessaire selon le niveau des stagiaires
- la taille souhaitable des groupes de stagiaires.



#### 4 - Rétro-planning

**Le nouveau système doit être déployé et opérationnel au plus tard le 15/11/2020.**

Le candidat s'engage à fournir un rétro-planning précis des actions qu'il entend entreprendre pour livrer un système fonctionnel, à compter de la notification du marché et jusqu'à la date contractuelle de livraison.

Ce rétro-planning devra faire apparaître de manière claire :

- les différentes étapes de du projet
- les interlocuteurs concernés pour chacune de ces étapes,
- le rythme des rencontres client-prestataire pendant la mise en place de la solution.

#### 5 - Budget

Le candidat doit chiffrer la mise en place d'un système pour l'ADT Marne, ses partenaires OT et l'équipement de prestataires touristiques via des webplannings tels que définis dans les « prestations attendues 1 à 3 ».

Le candidat devra fournir des devis détaillés pour les « prestations attendues 1 à 3 » en particulier la mise en place et le développement des passerelles et fera clairement apparaître si les fonctionnalités sont incluses, en option, à développer et leur montant.

Le candidat doit chiffrer le support technique (formation des administrateurs, hébergement, solution de maintenance et hotline technique) pour la première année et pour les années suivantes (année par année).

Il est nécessaire de présenter le rythme des mises à jour et les projets d'évolution du progiciel.

Pour chaque développement commandé le candidat établira un calendrier de livraison. Il fera l'objet d'une validation par l'ADT Marne.

Ces devis incluent, clairement distingués, de manière à pouvoir les isoler, les coûts de toutes les fonctionnalités et de toutes les interventions.

Pour chaque phase, seront spécifiés les intervenants et leur qualité, une évaluation de la charge de travail estimée en nombre de jours de travail.

Les prix seront fermes et toute option sera clairement énoncée.

La monnaie des prix et des devis présentés devra être obligatoirement en Euro.

#### 6 - Contenu du dossier de candidature

Dans sa réponse, le prestataire devra préciser les points suivants :

- Présentation de sa société (équipe dédiée et références des membres de l'équipe dédiée, expérience sur des dossiers similaires...)
- Rétroplanning en respectant la date attendue de livraison.
- Devis détaillé par actions

## Planning de la consultation

Date d'envoi de la consultation : 15 JUIN 2020  
Date et heure limite de réception : 10 JUILLET 2020  
Comité de délibération prévu : MI-JUILLET 2020

## 7- Sélection des candidatures et jugement des offres

L'offre économiquement la plus avantageuse sera retenue selon les critères suivants :

### Valeur technique, ergonomique et fonctionnelle du progiciel : (60%)

Adéquation de la réponse avec les fonctionnalités attendues

### Prix : (25%)

Ce critère sera jugé sur le devis détaillé des fonctionnalités à développer ou en option

### Délai de mise en œuvre : (15%)

Ce critère sera jugé sur la note méthodologique.

## 8- Retrait des dossiers de consultation

Les dossiers de consultation pourront être retirés :

- en mains propres à l'ADT Marne ou par mail : [e.vidal@tourisme-en-champagne.com](mailto:e.vidal@tourisme-en-champagne.com) et [s.toselli@tourisme-en-champagne.com](mailto:s.toselli@tourisme-en-champagne.com)
- Téléchargeable en ligne sur [www.tourisme-en-champagne.com](http://www.tourisme-en-champagne.com)