



Marchés publics

Marché de Fournitures

« Achat d'un logiciel de billetterie et de matériel d'équipement des boutiques »

CAHIER DES CHARGES

INDICATIONS GENERALES – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Nom et adresse de l'organisme acheteur :

Nom de l'organisme : Parc naturel régional d'Armorique	Pouvoir adjudicateur : Madame Françoise Péron, Présidente
Adresse : 15 Place aux foires, BP 27	Code postal - ville 29590 LE FAOU
Téléphone : 02.98.81.90.08	Dossier suivi par : S DAVID ; R ZAUGRA ; M-J LEZENVEN
Télécopieur : 02.98.81.16.30	Adresses de courrier électronique : sophie.david@pnr-armorique.fr raphaël.zaugra@pnr-armorique.fr marie-josee.lezenven@pnr-armorique.fr

ARTICLE 2 : OBJET – CARACTERISTIQUES DE LA CONSULTATION

A. Type / forme du marché :

Marché de fournitures, en application de l'ordonnance 2015-899 et du décret 2016-360 relatifs aux marchés publics

Marché passé selon la procédure adaptée, soumis aux dispositions de l'article 27 du décret 2016-360,

Marché exécuté selon les dispositions propres du CCAG de Techniques de l'Information et de la Communication et du CCAG Fournitures Courantes et Services en vigueur.

B. Contexte du marché :

Le syndicat mixte du Parc naturel régional d'Armorique s'est engagé dans sa charte à valoriser les patrimoines de son territoire et les missions des parcs régionaux à travers des maisons des sites (la Maison du Parc au Faou, le Domaine de Ménez-Meur à Hanvec, l'Ecomusée d'Ouessant et le Musée des Phares et Balises à Ouessant).

Le PNRA, par l'intermédiaire d'une régie de recettes gère les entrées et les boutiques de ces équipements. Compte tenu des travaux d'aménagement réalisés sur l'ensemble des sites, l'attractivité de ces animations, le développement des produits vendus en boutique et la création d'un salon de thé, le système actuel de billetterie informatisé a lieu d'évoluer par ses fonctionnalités et son ergonomie. Le PNRA souhaite se doter d'un logiciel et de matériel compatible afin d'assurer une meilleure gestion de sa billetterie.

La régie entrées – boutiques se décline de la façon suivante :

- Régie des recettes (entrées – boutiques) tenue par la régisseuse titulaire à la Maison du Parc

* sous-régie de Ménez-Meur : fonctionnalités entrées et boutiques

Avec un point de vente à la Maison du Parc

* sous-régie de l'Ecomusée d'Ouessant : fonctionnalités entrées et boutiques

* sous-régie du Musée des Phares et Balises : fonctionnalités entrées et boutiques (à chiffrer en option 4 avec maintenance réajustée)

- En 2018, création d'une nouvelle régie (salon de thé) vente de produits alimentaires

C. Objet du marché :

Dans cette optique, le Parc naturel régional d'Armorique souhaite s'équiper et **être opérationnel (installation et formation), à compter du 19 mars 2018**, d'un outil informatique simple, efficace et évolutif permettant de gérer sur les différents sites et à distance la gestion **des points de ventes. Cette application devra être installée sur des postes informatiques intégrables dans un domaine d'entreprise (PC Caisse), utilisation bureautique.**

Les objectifs demandés sont :

- Continuer à proposer un important panel de produits boutiques pour satisfaire un large public tout en facilitant l'accès à ces offres notamment par la réservation vente en ligne (produits/ticket entrée-spectacle) à chiffrer en option 1
- Assurer à la régisseuse titulaire une meilleure gestion de ces ventes (en direct et en différé) en temps réel : de la réservation à l'édition
- Profiter d'un paramétrage aisé pour assurer une meilleure gestion des événements
- Profiter d'un système de gestion des abonnements (carte ou autre procédé) à chiffrer en option 2
- Favoriser l'identification des publics afin d'anticiper leurs attentes et de développer une communication adaptée
- Pouvoir exploiter les données saisies dans les fichiers « clients » à des fins d'analyses statistiques
- Bénéficier d'une aide à la gestion des bordereaux de recettes et autres bordereaux exigés par la Trésorerie (Comptable publique) via le logiciel de comptabilité.

Pour information, selon les statistiques 2016, les entrées réalisées sont:

- sous-régie Ménez-Meur : 30 000 entrées
- sous-régie Ecomusée : 10 000 entrées
- sous-régie Musée des Phares et Balises : 18 000 entrées

E. Caractéristiques et objectifs attendus:

1- Matériel requis

- 3 PC caisses intégrable dans un domaine d'entreprise équipé chacun d'un TPE sans contact
- 4 imprimantes tickets d'entrées et les tickets vente boutique compatible avec du papier rouleau classique
- 3 lecteurs de code barre

Le candidat devra chiffrer en option 3 :

Installation de l'application compatible avec le matériel existant sur le site de Menez-Meur : 1 terminal point de vente Yuno 15 à Led Wide i3 ; processeur Intel Broadwell i3 5010 U, RAM 4Go DDR3 SODIM, Fanless Flash Disk SSD 64 Go, Windows 8.1, clavier + souris sans fil, afficheur client graphique OCD300

Le candidat devra chiffrer en option 4 :

- 1 PC caisse intégrable dans un domaine d'entreprise, équipé d'un TPE sans contact à chiffrer
1 imprimante tickets d'entrées et tickets vente boutique compatible avec du papier rouleau classique
- 1 lecteur de code barre

Le matériel proposé devra être neuf et garanti 1 an.

Le prestataire devra installer le logiciel proposé sur le poste de la régisseuse titulaire avec un paramétrage pour une sortie des étiquettes (codes barres) produits sur le copieur relié, en réseau, au poste informatique.

Il sera demandé au candidat de chiffrer le coût des fournitures accessoires (tickets entrée/boutique sur du papier classique, ticket carte bleu, cartouche d'encre).

Variante autorisée : impression sur billet thermique ou autre de qualité équivalente

Modalités de la prestation attendue

La prestation demandée doit comprendre la livraison, l'installation du matériel et de l'application, la formation des utilisateurs, du régisseur de recettes et de l'administrateur informatique et la configuration du système sur le site y compris 1 déplacement à Ouessant.

L'offre devra également comprendre :

- la garantie de l'outil et la prise en charge des évolutions sur une période d'un an minimum,
- la maintenance de l'outil pour une durée de 3 ans : en cas de dysfonctionnement, le prestataire s'engage à répondre sous 4 heures par téléphone obligatoire 7 jours / 7 et télémaintenance ou, le cas échéant à intervenir sur site (Ouessant) dans un délai raisonnable (3 jours max). Le prestataire devra mentionner la formule de révision annuelle dans son offre,
- la formation par le développeur, d'une part, à la régisseuse titulaire qui assurera la gestion de l'outil et d'autre part aux différents utilisateurs,
- un planning de réalisation de la prestation,

Par ailleurs, le prestataire devra livrer au terme de la formation les différents documents et modes d'emploi, ainsi qu'une documentation technique détaillant l'installation de ces modules et leurs paramétrages, le tout sur un support fixe de type CD ou DVD ou clé USB ou en ligne. L'ensemble de ces livrables sera fourni en langue française.

2-Utilisation prévue :

Les utilisateurs

L'utilisation du logiciel doit impérativement être **simple, efficace** et permettre de **former rapidement** une personne possédant des notions d'informatique élémentaires à la saisie.

Une **formation obligatoire** devra être dispensée par le prestataire retenu au personnel concerné.

Connexion au logiciel

Il est important de prévoir plusieurs **connexions simultanées** afin que la saisie ou la consultation se fasse simultanément. Dans sa méthodologie, le prestataire précisera le mode d'hébergement proposé et les modes de connexion à la base. (Administrateur, Régisseur, Mode saisie en caisse, consultation)

3-Fonctions spécifiques requises du logiciel

Technologie-Environnement

Cette proposition devra faire l'objet d'une description technique détaillée. (Réseau, sauvegarde ...)

Le candidat devra mentionner dans sa proposition :

- des fonctions personnalisables (logo du PNRA, horaires d'ouvertures des sites, information évènement...)
- des données facilement exportables vers le logiciel Berger Levrault (comptabilité) et excel
- la possibilité de créer / modifier le paramétrage des statistiques par la Régisseuse titulaire

L'application devra prévoir 30 tarifs différents pour les entrées pour chaque site. Au niveau des boutiques, il faudra prévoir 100 articles par boutique avec possibilité de création/suppression/modification des produits par la régisseuse titulaire.

Réseau

Le réseau Internet a pour support une ligne ADSL 1Mbits asymétrique. Le logiciel ne doit pas dépendre d'une connexion internet. Le prestataire devra également prévoir une solution technique temporaire en cas de coupure de courant ou avoir une possibilité de récupération de donnée manuelle facile d'utilisation.

Prestations attendues :

L'implémentation de cette solution pour le titulaire s'accompagnera au minimum des prestations suivantes :

1. La mise en œuvre de la solution (implémentation, tests, etc....)
2. Installation du site de production et déploiement des clients Web
3. La formation de l'ensemble des utilisateurs.
4. Le support et la maintenance

Maintenance :

La société proposera une maintenance du produit et éventuellement une télémaintenance par réseau Internet ou par une autre alternative. Le soumissionnaire doit assurer, au minimum, la maintenance corrective et évolutive de l'application proposée et des développements spécifiques livrés.

Pour les prestations de support et de maintenance, le contrat de maintenance sera conclu pour une durée de trois (3) ans, reconductible expressément d'un an chaque année, sans que la durée totale ne dépasse cinq (5) ans.

La maintenance se fera à distance. En milieu de contrat, le prestataire devra prévoir une visite sur chaque site.

A l'appui de son offre, le candidat joindra un contrat de maintenance applicable à la présente prestation demandée.

F. Remarques générales**1- Remarques liées aux coûts**

Le candidat devra obligatoirement fournir les informations suivantes en plus de la description de la solution technique qu'il préconise et son coût de mise en oeuvre :

- coût du matériel livré sur l'ensemble des sites,
- coût du logiciel installé sur l'ensemble des sites,
- coût des fournitures accessoires,
- coût annuel de maintenance de l'outil,
- coût annuel global (assistance générale, assistance du logiciel),
- coût journalier et/ou horaire d'intervention technique sur site ou à distance,
- coût journalier de la formation au siège (Le Faou),
- les options 1 à 4 : en fonction des caractéristiques de l'outil proposé

2- Remarques liées aux prestations

Il est entendu, sur la base du présent cahier des charges, qu'il est de la responsabilité du proposant de signaler par écrit toute omission, erreur, imprécision, etc., présente dans le présent document. Dans le même esprit, le proposant s'engage à mettre en oeuvre les prestations non explicitement demandées mais impératives au bon fonctionnement de la solution prévue.

Dans ce sens, il s'engage sur la totalité du bon fonctionnement de la solution mise en oeuvre. Cette exigence est étendue en terme de compatibilité des systèmes mis en oeuvre, avec les éléments de système d'information et de téléphonie présents dans le réseau. Aussi, le proposant doit encore noter qu'il ne pourra de quelque nature que ce soit invoquer une erreur, une omission, un manque de détails dans le présent document dans le cadre d'une justification d'un défaut, quel qu'il soit.

De plus, le titulaire s'engage à fournir toutes les informations concernant les évolutions du logiciel et outils mis en oeuvre dans le cadre du projet et risques liés aux évolutions technologiques à venir.

Le titulaire aura une expérience et une bonne connaissance des spécificités liées à ce type de marché et apportera la preuve des compétences techniques et humaines dans le domaine de la vente billetterie pour l'installation du matériel et logiciel et la maintenance qui en découle de moins de 3 ans.

ARTICLE 3 : CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES DU MARCHÉ

A .Forme du marché :

Le marché est un marché de fournitures, traité à prix ferme or contrat de maintenance

La proposition sera détaillée financièrement et techniquement. Un exemple de capture d'écran sera à produire dans la proposition. Il est demandé au candidat d'ouvrir un compte de démonstration sur une application existante et opérationnelle.

Durée de validité de l'offre : 120 jours à compter de la date limite de réception des offres.

Le prix est réputé comprendre toutes charges fiscales et parafiscales ou autres connus à la remise de l'offre y compris déplacements sur sites.

Le présent contrat est dispensé de cautionnement. Il ne sera pas versé d'avance forfaitaire.

Les variantes sont autorisées sur le type de papier.

Remarque :

La réponse technique et financière devra être organisée sur le modèle du cahier des charges présent afin de faciliter les échanges. Si le prestataire souhaite cependant joindre une proposition financière et technique organisée autrement, il a toute la latitude souhaitée **en complément** de la proposition financière et technique qui suivra le plan du présent cahier des charges.

B. Durée et suivi du marché :

1- Durée

Le début d'exécution de la prestation est fixé à compter de la notification du marché qui vaudra ordre de service de commencer la mission. Le logiciel sur mesure devra être en état de fonctionnement et les formations devront être réalisées avant **le 19 mars 2018** (date de démarrage effectif de la mise en service).

2- Calendrier et suivi du projet

Dans son offre, le candidat précisera les moyens et ou plateforme de communication utilisés durant l'exécution du projet.

L'exécution de la prestation commencera par une réunion de calage avec le prestataire retenu.

Tout au long de la mission, des points réguliers seront réalisés entre le prestataire et les représentants du maître d'ouvrage.

3. Conditions de rupture anticipée

Si pour une raison quelconque, le titulaire se trouve empêché d'exécuter la mission qui lui est confiée, la commande sera résiliée de plein droit, quinze jours après que le titulaire de la commande aura envoyé à l'administration une lettre recommandée motivée avec demande d'avis de réception.

C. Critères d'attribution :

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

1 Valeur technique de l'offre (adéquation de la solution proposée, calendrier de réalisation, moyens humain mis à disposition du projet) 60 %

2. Coût global d'utilisation (coût du logiciel et du matériel, maintenance, formation, fournitures accessoires) 40 %

Les critères 1 et 2 sont pondérés (voir règlement de consultation).

Le choix sera réalisé à partir d'une appréciation d'ensemble.

Les candidats sont avertis que le Pouvoir Adjudicateur attend d'eux la meilleure offre et que la négociation n'est qu'éventuelle. Après classement des offres, l'offre économiquement la plus avantageuse sera choisie.

Le candidat retenu recevra, sous pli recommandé avec accusé de réception, une lettre de notification accompagnée d'une copie conforme du marché.

D. Documents contractuels :

Le marché est régi par les pièces constitutives suivantes énumérées par ordre de priorité :

- l'acte d'engagement accompagné d'un dossier de mise en œuvre des prestations, dûment remplis, datés et signés par le candidat,
- le présent cahier des charges,
- le règlement de la consultation.

E. Modalité de paiement :

Des acomptes seront versés selon le planning suivant :

- 10 % à la notification du marché,
- 40 % à l'installation du logiciel,
- 40 % à l'issue des formations sur site,
- 10 % à la fin de la mission.

Le paiement des acomptes interviendra, sous 30 jours, après service fait, sur facture, conformément aux règles de la comptabilité publique, par virement.

Le comptable assignataire de la dépense est l'agent comptable du PNRA, domicilié 1 place Saint Yves – 29460 DAOULAS

F. Pénalités de retard :

En cas de non respect par l'une ou l'autre des parties, des engagements réciproques inscrits dans le présent cahier des charges, le marché pourra être résilié de plein droit par l'une ou

l'autre partie à l'expiration d'un délai de quinze jours après réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure.

Si, du seul fait du titulaire, les délais d'exécution des prestations sont dépassés, celui-ci encourt sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, une pénalité calculée en application de l'article 14 du CCAG – PI par la formule suivante :

$P = (V * R) / 1000$ dans laquelle :

P = montant des pénalités;

V = valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité, cette valeur étant égale au montant en prix de base, hors variation de prix et hors du champ d'application de la TVA, de la partie des prestations en retard ou de l'ensemble des prestations, si le retard d'exécution d'une partie rend l'ensemble inutilisable;

R = nombre de jours de retard.

Ces pénalités seront déduites du montant restant dû par le PNRA ou feront l'objet d'un ordre de reversement à l'encontre du titulaire. Elles restent dues en cas de résiliation.

Si le montant des pénalités est supérieur au montant du marché, le pouvoir adjudicateur prononcera la résiliation aux torts du titulaire.

G. Litige:

En cas de litige contentieux, le Tribunal Administratif compétent sera le Tribunal Administratif de Rennes

Lu et Accepté par l'entreprise soussignée,
A _____, le _____

