



**CROUS DE MONTPELLIER OCCITANIE**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES – CCTP**

**MARCHÉ N° 25071**

**MISE EN PLACE, HÉBERGEMENT, MAINTENANCE ET ÉVOLUTION D'UNE  
SOLUTION DE GESTION DE BILLETTERIE DÉDIÉE AU DISPOSITIF YOOT.FR DU  
CROUS DE MONTPELLIER OCCITANIE**

**ANNEXES :**

Annexe 1 – Document technique d'interface d'une application avec l'API MSE

Annexe 2 – Manuel d'intégration Verifone Paybox

Annexe 3 – Manuel d'intégration Paybox DSP2

## **CHAPITRE I : Présentation du marché**

### **I. Présentation de l'établissement**

Le Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS) de Montpellier Occitanie est un établissement public administratif. Opérateur de l'Etat pour la mise en œuvre des services à la vie étudiante, il déploie son action sur les 5 départements de l'académie de Montpellier. Ses domaines d'actions sont : les bourses et aides sociales, le logement, la restauration et la vie de campus. Parmi ses différents champs, le Crous de Montpellier Occitanie développe une politique culturelle dynamique à destination de ses usagers.

### **II. Objet du marché**

Le présent marché a pour objet la mise en place, l'hébergement, la maintenance et l'évolution d'une solution de billetterie complète et complexe dédiée au dispositif Yoot.fr, un dispositif de billetterie à tarifs privilégiés à destination exclusive du public étudiant.

Le Crous de Montpellier Occitanie dispose actuellement d'une plateforme de billetterie répondant à ses besoins. Chaque année 4000 adhésions, 8000 billets de spectacle et 12 000 billets de cinéma sont traités par la solution.

Actuellement, celle-ci est portée par deux titulaires : un responsable du back-office et un responsable du front-office. Les partenaires culturels du Crous ont un accès dédié au back-office dans lequel ils déposent leurs offres. L'équipe du service culturel du Crous modère ensuite le contenu avant publication sur le front-office pour s'assurer de la cohérence de la ligne éditoriale (textes, images, etc.). Les étudiants ont accès en front-office à un service de vente de billetterie dématérialisé répondant aux normes classiques de vente en ligne.

Au vu des obligations de mise en concurrence dans le cadre de la réglementation des achats publics, du vieillissement de la solution actuelle et l'accumulation de sa dette technique, de la complexité d'une gestion d'une solution avec un back-office et un front-office séparés entre deux titulaires, le Crous de Montpellier Occitanie recherche :

- Une plateforme de billetterie répondant à une volonté de médiation culturelle favorisant l'interconnexion entre les différents partenaires du Crous et les étudiants.
- Un écosystème « face client » (site web et points de vente aux guichets) permettant de vendre, en ligne et sur place, l'ensemble des offres culturelles du dispositif YOOT et de contrôler les accès.
- Un titulaire unique (back-office et front-office) disposant de compétences en graphisme et webdesign au même titre que de compétences techniques indispensables au déploiement d'une solution de billetterie complexe. Le site Yoot.fr est l'incarnation du dispositif YOOT, le Crous de Montpellier Occitanie accorde donc une grande importance aux propositions graphiques du titulaire contribuant à mettre en avant l'identité visuelle du dispositif.

### III. Enjeux et bénéfices recherchés

Les enjeux du Crous de Montpellier Occitanie sont de bénéficier d'une solution billetterie qui :

- Réponde aux niveaux d'exigences techniques, de structuration et de sécurité informatique à l'état de l'art.
- Assure un niveau de fonctionnalités à minima identiques à celles dont disposent déjà le Crous de Montpellier Occitanie, à savoir : billetterie, vente en ligne, comptabilité, édition de codes promotionnels, gestion du public type CRM, statistique/dashboard, back-office dédié aux partenaires culturels, et bénéficie de nouvelles fonctionnalités telles que la gestion des parcours, la vente de groupe....
- Offre un niveau de performances et de fiabilité optimales.

Le Crous de Montpellier Occitanie a la volonté de n'avoir plus qu'un titulaire de marché portant une solution de billetterie intégrée (incluant la gestion des offres et du public, la comptabilité, la vente en ligne, le contrôle d'accès, etc.), cela permettra de :

- Faciliter la communication entre le back-office et le front-office de la future solution.
- Simplifier et alléger la gestion des données partagées.
- Eviter les doublons de données.
- Faciliter la relation entre l'équipe technique en charge de la solution et celle du Crous.

### IV. Phasage et calendrier

Le présent marché porte sur la période 2025-2029. Son exécution se déroule en deux phases :

- Une phase « Projet »
- Une phase « Vie »

La phase « Projet » commence dès la date de notification du marché et se termine à la prononciation de la Vérification de Service Régulier (VSR). Son livrable final est le produit final clés en main, en l'occurrence la solution complète testée, mise en production effective. Le Crous de Montpellier Occitanie souhaite une mise en production de la plateforme de billetterie au plus tôt fin août 2026 et la solution devra impérativement être disponible au plus tard fin août 2027, avant le début de la nouvelle année universitaire.

La phase « Vie » commence dès la VSR positive et dure jusqu'à la fin de vie du marché. Elle consiste en :

- Des prestations dites « prestations post VSR » en part forfaitaire
- Des prestations en part à la commande

Cette phase correspond au passage du mode projet à celui du mode exploitation et s'effectue selon les principes de méthodologie Agile.

Le titulaire propose un calendrier prévisionnel détaillé dans le respect de la date butoir de mise en production. Le titulaire favorise une mise en production fin août 2026, à condition que la solution proposée par le titulaire soit totalement efficiente à cette date.

## **CHAPITRE II : Description du public visé par le dispositif « YOOT » et de l'offre culturelle proposée sur la plateforme**

### **I. Public visé par le dispositif**

La plateforme YOOT est à la fois un site d'information culturelle et une solution de billetterie en ligne à destination du public étudiant. Un étudiant correspond à toute personne inscrite dans une formation de l'enseignement supérieur. Le public visé par le dispositif a donc, dans sa très large majorité, entre 18 et 25 ans. A titre informatif, pour la saison 2023-2024, le dispositif YOOT comptait 4051 adhérents au 31 mai 2024.

### **II. Offre culturelle proposée**

#### **A. Typologie des offres proposées**

##### **1. L'adhésion au dispositif YOOT**

L'achat de contremarque sur le site Yoot.fr est conditionnée à l'achat préalable de l'adhésion YOOT. L'adhésion YOOT a une temporalité (actuellement du 01/09 N au 31/08 N+1). L'achat de l'adhésion est réservé aux étudiants disposant d'un compte actif sur Yoot.fr. Disposer d'une adhésion à jour est une condition nécessaire pour accéder aux fonctions d'achat des événements proposés sur le site.

##### **2. Les événements**

Les événements désignent l'ensemble des contremarques spectacles, cinéma, expositions, bons de réductions, « bons pour » et « droit à » proposé par le dispositif YOOT. La typologie d'événements accessibles est riche, variée et évolutive : cinéma, concert, théâtre, danse, opéra, expositions, spectacles de cirque, bon de réduction, etc. Ces événements ont une durée de validité variable en fonction de leur typologie.

Les informations clés décrivant les événements sont renseignées par les partenaires culturels du Crous de Montpellier Occitanie en back-office de la plateforme.

#### **B. Typologie des contremarques et tarification**

La billetterie vend uniquement des contremarques aux adhérents équivalent à des billets, places, tickets, « bons pour » et « droits à ».

Le but de la vente de contremarques est de pouvoir passer les différents contrôles d'accès propres à la billetterie de chaque partenaire et de ne pas gérer la multiplicité des plans de salle.

Le nombre de contremarques par adhérent est limité, il est aujourd'hui possible d'acheter 1 contremarque pour les spectacles. En revanche, le nombre de contremarques de cinéma achetables par l'adhérent est « illimité », dans la limite du quota de places mises à disposition par le partenaire.

Il est possible de distinguer 4 types de contremarques selon les événements du dispositif YOOT :

- La **contremarque classique spectacle** valable pour une représentation.
- La **contremarque cinéma ou exposition** valable une fois à la « séance » souhaitée par l'adhérent. Cette contremarque peut correspondre à un « bon pour » un type d'entrée et s'étend sur une période de validité définissable, par exemple sur toute la durée de l'adhésion ou d'une exposition.
- La **contremarque type voucher** donnant lieu à un « bon pour » un droit, un cadeau, un échange, une réduction. Celle-ci est valable une fois auprès de plusieurs partenaires, producteurs, diffuseurs. (Exemple : bon d'achat d'une valeur de 7€ valable dans une des librairies partenaires).
- La **contremarque « parcours »** souhaitée par le service culturel du Crous de Montpellier Occitanie grâce à la nouvelle plateforme de billetterie. Le terme parcours peut regrouper plusieurs événements disponibles sur une même contremarque, elle-même contrôlable à chacun des événements la constituant.

Ces contremarques sont toutes nominatives et peuvent être :

- Payantes
- Gratuites

Il est demandé que la plateforme cible permette l'édition de codes promotionnels. Ces codes pourront être utilisés afin de réduire les prix des contremarques.

## C. Canaux de distribution commerciale

Les canaux de distribution souhaités dans le cadre du présent marché sont :

- La vente en ligne de contremarques via la plateforme Yoot.fr.
- La vente aux guichets par l'intermédiaire d'un vendeur se connectant au back-office de la billetterie et ayant la possibilité de créer une opération puis d'envoyer les contremarques par email au client.

Il est essentiel pour le Crous de proposer une « vente de groupe » avec possibilité d'un paiement différé. Un cas représentatif est celui d'un professeur d'une classe souhaitant disposer de 30 contremarques pour ses élèves. Ce dernier doit recevoir les 30 contremarques à son nom par email sans avoir eu besoin d'effectuer de paiement en ligne. Le paiement s'effectue à posteriori sur facture.

## D. Utilisateurs internes du Crous de Montpellier Occitanie

### 1. Typologie et nombre d'utilisateurs internes

Les utilisateurs internes du Crous de Montpellier Occitanie sont les membres du service culturel, ils sont au nombre maximum de 5 collaborateurs (chiffre évolutif).

## 2. Missions des utilisateurs internes en lien avec la solution recherchée

Les missions des utilisateurs internes sont :

- Paramétrage et administration de la solution
- Paramétrage des comptes des partenaires culturels
- Paramétrage et validation de l'offre
- Publication de l'offre après modération et adaptation (garant de la cohérence de la ligne éditoriale du site)
- Création de contenu
- Relation usagers
- Vente au guichet

## E. Partenaires

### 1. Typologie des partenaires

Le terme Partenaires désigne les producteurs, programmeurs, organisateurs proposant l'offre disponible sur Yoot.fr. Les partenaires peuvent être des salles de concerts, de spectacles, de cinémas des offices du tourisme, etc.

### 2. Missions des partenaires en lien avec la solution recherchée

Les missions des partenaires sont :

- Saisie de l'offre qu'ils souhaitent voir en ligne via leur back-office dédié
- Suivi des ventes
- Contrôle des contremarques (*cf procédure détaillée CHAPITRE III, section I.A.2.f - Contrôle des contremarques*)
- Edition et téléchargement des bordereaux de ventes

## CHAPITRE III : Prestations de la part forfaitaire

### I. Produit final clés en main (Phase projet)

#### A. Spécifications fonctionnelles et techniques

##### 1. Fonctionnalités du Front-Office : plateforme de vente en ligne de contremarques

###### a. Parcours d'achat

### **Référencement Yoot.fr et SEO :**

Le titulaire garantit un bon niveau de référencement naturel (SEO) des différentes pages du site de vente en ligne Yoot.fr. Le spectre de compétences attendues par le titulaire est : veille sur l'algorithme du moteur de recherche et son évolution, conseil sur le multicanal, audit SEO, positionnement (structure du site, contenu, popularité), optimisation du Crawl, amélioration du CTR, du linking et du Page Rank, etc. Le titulaire explicite, dans sa réponse, son expertise et ses préconisations sur ce domaine.

### **Navigation sur Yoot.fr :**

Il convient de distinguer 3 cas de navigation d'un utilisateur sur la plateforme Yoot.fr :

- 1) Si l'utilisateur ne dispose ni de compte ni d'adhésion au dispositif YOOT, alors ce dernier peut voir toute l'offre culturelle présentée sur la plateforme mais il ne lui est pas possible d'acheter une contremarque. S'il n'a pas la volonté d'acheter, alors son parcours sur la plateforme se limite à une simple visualisation. Le site répond à sa fonction informative.
- 2) Si l'utilisateur ne dispose ni de compte ni d'adhésion au dispositif YOOT mais qu'il désire profiter des offres proposées par le Crous de Montpellier Occitanie, alors ce dernier procède comme suit :
  - L'utilisateur clique sur « Créer un compte », il est alors redirigé sur Mes Services Etudiants (MSE - <https://messervices.etudiant.gouv.fr/>) via API. Après s'être identifié sur MSE, il est renvoyé sur le formulaire de création grâce à la méthode SSO (Single Sign-on). L'utilisateur a créé son compte et a maintenant la possibilité d'acheter une adhésion et d'ajouter des événements au panier.
  - L'utilisateur remplit donc son panier avec des événements. S'il s'agit de sa première visite sur Yoot.fr et qu'il n'est pas encore adhérent, alors il doit obligatoirement mettre une adhésion au panier. L'utilisateur ajoute donc le produit « adhésion » au panier avec ou sans mise au panier d'autres événements.
  - L'utilisateur procède ensuite au paiement par carte bancaire des produits mis au panier grâce à l'API Paybox (Vérifone). Un marché national a été conclu par le Crous avec cette solution.
  - La solution attendue doit également permettre la validation de paniers à zéro euro, dans le cas d'un bon d'achat ou d'une billetterie en entrée libre, sans nécessité d'une validation de paiement.
  - L'utilisateur est redirigé vers le site marchand une fois le paiement validé et apparaît toujours connecté. Il peut voir les informations renseignées dans son compte, consulter son historique d'achat, constater son statut « Adhérent » et retrouver les contremarques achetées.
  - En parallèle, l'utilisateur reçoit un email de confirmation d'achat avec les contremarques en PDF.

- 3) Si l'utilisateur est déjà adhérent au dispositif YOOT, alors il peut directement mettre des événements au panier puis poursuit son parcours d'achat tel que décrit ci-dessus.

Le titulaire est invité à naviguer sur le site <https://yoot.fr> pour visualiser et comprendre le besoin en termes de parcours d'achat, à l'exception de la partie adhésion et création de compte nécessitant d'avoir un compte MSE actif.

La documentation technique de l'API pour interroger MSE est disponible en *Annexe 1 – Document technique d'interface d'une application avec l'API MSE*.

La documentation technique de l'API Paybox est consultable en *Annexe 2 – Manuel d'intégration Verifone Paybox* et en *Annexe 3 – Manuel d'intégration Paybox DSP2*.

#### b. Page d'accueil et identité visuelle

Le site Yoot.fr et notamment sa page d'accueil doivent :

- Permettre une navigation fluide et intuitive de l'étudiant.
- Être administrables de façon simple par le Crous de Montpellier Occitanie. Par exemple, si le service culturel souhaite rajouter un onglet dans le menu ou modifier une taxonomie, alors il doit pouvoir le faire facilement sans avoir à solliciter le titulaire du marché. La facilité d'administration de la page d'accueil est un critère important pour le service culturel du Crous, cette page étant la vitrine de l'offre culturelle.
- Être responsives car une grande majorité des étudiants consulte Yoot.fr depuis leur téléphone mobile.
- Bénéficier d'un univers graphique et d'un webdesign adapté au public étudiant et cohérent sur l'ensemble des pages. Il est demandé au titulaire d'être force de proposition concernant l'univers graphique à mettre en place et, pour ce faire, de disposer de compétences en webdesign.

Les grandes fonctionnalités souhaitées pour la page d'accueil sont :

- Header avec menu principal et accès « Mon compte/ se connecter »
- Champ « Filtre » par mots clés et items
- Champ « Filtre par date »
- Zone de mise en avant d'une sélection d'événements ou de pages
- Événements (possibilité d'apparition par ordre chronologique)
- Bloc de contenu modifiable
- Espace communauté (Social Wall) : cette fonctionnalité est optionnelle et le choix de sa mise en œuvre ou non est confié au titulaire qui indique si cette fonctionnalité est toujours d'actualité à l'égard d'un public jeune.
- Inscription à la newsletter
- Footer avec liens cliquables (CGU-CGV, mentions légales, nous contacter, données personnelles). Le service culturel du Crous répond aux messages envoyés via la fonctionnalité « Nous contacter ».



### c. Création de compte

Comme indiqué au *CHAPITRE III, section I.A.1.a – Parcours d'achat*, l'étudiant doit s'identifier sur « Mes Services Etudiants » (MSE) pour créer un compte sur Yoot.fr. En cliquant sur le bouton de création de compte disponible dans le header de la page d'accueil de Yoot.fr, l'étudiant arrive sur une page pour :

- S'identifier sur MSE (via utilisation de l'API dédiée)
- Se connecter à son compte YOOT

Deux cas sont ensuite possibles lorsqu'il clique sur l'identification MSE :

- L'étudiant dispose déjà d'un compte MSE et doit donc indiquer son adresse email et mot de passe, ce qui le renvoie sur le formulaire de création de compte YOOT grâce à la méthode d'authentification SSO.
- S'il n'en dispose pas, alors il doit obligatoirement créer un compte valide sur le site MSE. C'est seulement après la création et validation de son compte MSE qu'il pourra via le SSO créer son compte sur Yoot.fr. Le formulaire de création de compte YOOT doit pouvoir récupérer les informations clés de l'étudiant issues de MSE. L'étudiant peut également saisir manuellement les autres informations demandées dans le formulaire. Une fois le formulaire complété, le compte YOOT de l'étudiant est créé. Le compte YOOT de l'étudiant est conservé au cours de ses années dans l'enseignement supérieur.

### d. Informations du compte et historique d'achat

L'étudiant, lorsqu'il accède à la fiche de son compte YOOT doit pouvoir visualiser les informations suivantes (liste non exhaustive) :

- Nom
- Prénom
- Numéro d'Identification Nationale Etudiant (INE)
- Email
- Etablissement d'enseignement supérieur
- Nationalité
- Adresse postale
- Téléphone

Il doit avoir la capacité de modifier certaines données de son compte telles que son adresse email, son numéro de téléphone et son établissement.

L'étudiant accède également à son historique d'achat et peut :

- Voir les contremarques achetées.
- Télécharger ses contremarques.
- Archiver les contremarques déjà utilisées et/ou dont la date de la représentation est passée.

Sur son compte, l'étudiant peut consulter les événements mis en favoris et le cas échéant, ses « récompenses » ou « statut » en cas d'une mise en œuvre de gamification.

Le candidat précise si des éléments de gamification peuvent être intégrés dans sa solution pour rendre l'utilisation du site yoot.fr à la fois interactive et ludique, et décrit les mécanismes associés.

#### e. Page d'une adhésion

Une adhésion est caractérisée par :

- Le nom du produit (Adhésion)
- Son prix
- Sa description
- Sa durée de validité
- Un visuel
- Ajout au panier (fonction achat)

Les grands principes de l'adhésion sont spécifiés ci-dessous :

- L'adhésion est obligatoire pour accéder à la billetterie.
- L'adhésion est payante, 9€ à l'heure actuelle mais il faut laisser une possibilité d'évolution de ce prix. Elle peut également être gratuite grâce à l'utilisation d'un code promotionnel.

#### f. Page de visualisation de l'offre culturelle

Le Crous de Montpellier Occitanie souhaite une page de type « agenda » affichant tous les événements à la vente. Cette page est accessible directement depuis le menu présent sur la page d'accueil. Il est aussi possible, tout comme sur la page d'accueil, de filtrer les événements de la page selon différents critères (lieu, ville, date, genre, mots clés)

Au clic sur un événement, l'étudiant arrive sur la page spécifique de l'événement sélectionné. Cette page cumule les fonctions suivantes :

- Description de l'événement
- Informations pratiques (dates, durée, lieu, etc)
- Ajout au panier (fonction achat)

Le Crous de Montpellier Occitanie désire une uniformité et une cohérence graphique pour toutes les pages d'événements. La page d'un événement se compose des informations ci-dessous :

- Visuel de l'événement
- Nom de l'événement
- Nom de l'artiste
- Genre (exemples : cinéma, concert, théâtre, danse, opéra, expositions, etc)
- Date
- Horaire
- Lieux

- Prix (Prix de vente YOOT)
- Prix barré (Prix réel de vente de l'événement hors YOOT)

La solution du titulaire doit permettre l'intégration de visuels supplémentaires, de players vidéo, de players audio, de liens internes et externes (vers les pages internes des partenaires organisateurs de l'événement et de liens externes permettant à l'étudiant d'élargir ses connaissances sur l'événement ou le partenaire). L'événement doit pouvoir être mis en favoris par l'étudiant.

Le candidat est invité à se connecter au site <https://yoot.fr> pour comprendre l'attendu du Crous de Montpellier Occitanie sur la composition d'une page événement.

#### g. Page d'informations

Le service culturel du Crous de Montpellier Occitanie souhaite pouvoir éditer et administrer des pages d'informations sur Yoot.fr :

- Informations sur le dispositif YOOT
- Informations sur les partenaires du dispositif

Concernant la page d'informations du dispositif YOOT, sa vocation est de décrire le fonctionnement du dispositif de la manière suivante :

- Qu'est-ce que YOOT ?
- Comment adhérer ?
- A qui s'adresse ce dispositif ?
- Quelle est la durée de validité de l'adhésion ?

La solution de billetterie doit être complètement administrable en back-office par les membres du service culturel du Crous qui doivent pouvoir, à tout moment, modifier la mise en page de cette page d'informations, à savoir, le titre, le corps du texte, les visuels, les contenus vidéos et les différents blocs qui la composent.

Pour poursuivre dans la démarche de co-construction souhaitée par le Crous de Montpellier Occitanie, le titulaire est invité à proposer un webdesign lisible, clair et didactique permettant de faire ressortir les éléments de cette page. Il est également essentiel que cette page soit responsive, à l'image de la solution qui sera préconisée par le titulaire.

Depuis la page d'accueil de Yoot.fr, au clic sur le menu, l'étudiant doit pouvoir accéder à une page affichant tous les partenaires du Crous de Montpellier Occitanie et indiquant leur nom et leur adresse avec un visuel associé à chaque partenaire. Cette page doit disposer d'une fonction de filtre permettant notamment à l'étudiant de sélectionner un partenaire selon sa typologie (ex : cinéma, opéra, etc).

Au clic sur le partenaire, l'étudiant arrive sur la page spécifique du partenaire sélectionné. La page est également accessible depuis un lien interne sur la page d'un événement. Cette page cumule les fonctions suivantes :

- Description du partenaire.
- Informations pratiques et lien externe redirigeant vers le site du partenaire.
- Remontée, par ordre chronologique, de toutes les vignettes des événements organisés par le partenaire et mis à la vente sur Yoot.fr

La mise en forme d'une page partenaire est identique pour tous les partenaires de Yoot.fr dans une volonté de cohérence graphique. Sur la page d'un partenaire, il doit être possible d'intégrer des visuels, de lire des vidéos et d'écouter du contenu musical. Comme pour toutes les pages de Yoot.fr, celle-ci doit être complètement administrable en back-office par le service culturel du Crous de Montpellier Occitanie.

#### h. Emails transactionnels

L'étudiant doit, à minima, recevoir des emails transactionnels dans les situations suivantes :

- Mot de passe oublié
- Confirmation d'achat d'une adhésion
- Confirmation d'achat d'un ou plusieurs événements, avec envoi des contremarques PDF en pièces jointes.

Le titulaire propose une solution d'emailing transactionnel afin d'envoyer à l'étudiant des emails personnalisés. Il est attendu du titulaire qu'il présente la solution d'emailing proposée et précise les références dont il dispose concernant l'utilisation de celle-ci couplée à sa plateforme de billetterie.

Les emails promotionnels sont abordés au *CHAPITRE III, section I.1.A.2.g – Gestion des contacts* et du public.

## 2. Fonctionnalités du Back-Office

### a. Gestion des rôles et des droits des utilisateurs

La future plateforme doit permettre une gestion fine et granulaire des droits et permissions de chaque utilisateur.

4 rôles sont identifiés :

- Admin
- Partenaire
- Vendeur
- Utilisateur/ Adhérent

#### **Admin :**

Le rôle Admin est attribué à tous les membres du service culturel du Crous de Montpellier Occitanie. Ce rôle regroupe des droits complets sur l'ensemble des fonctionnalités suivantes :

- Création et validation des comptes de l'ensemble des utilisateurs
- Accès à tous les comptes des utilisateurs et adhérents de Yoot.fr

- Création, modification et suppression des informations (ex : événements, partenaires, contenus textuels des pages, ...) présentes dans le back-office de la plateforme de billetterie
- Passage d'une commande à la place d'un client en back-office de la plateforme de billetterie
- Edition et réédition des contremarques
- Contrôle des contremarques
- Accès à la comptabilité de la billetterie et extraction des données comptables
- Accès à des statistiques de suivi de l'activité de vente de contremarques avec recherches croisées et extractions des données
- Accès à un tableau de bord des événements à venir et à une vision « agenda » des événements
- Gestion des jauges et contingents et réajustement des jauges par représentation
- Annulation d'un événement, d'une contremarque ou remboursement d'une contremarque
- Edition, gestion et suivi de codes promotionnels.

#### **Partenaire :**

Le rôle Partenaire est attribué à tous les producteurs, programmeurs et organisateurs ayant signé une convention avec le service culturel du Crous de Montpellier Occitanie. Ce rôle dispose des droits sur les actions suivantes :

- Accès à l'interface partenaire dédiée
- Création d'un événement pour envoi au service culturel du Crous qui modère ensuite ce contenu pour affichage en front-office
- Suivi des ventes
- Contrôle des contremarques
- Edition de bordereaux de ventes.

#### **Vendeur :**

Le rôle Vendeur est attribué aux personnes effectuant les actions de vente aux guichets. Ce rôle dispose des droits pour effectuer les manipulations ci-dessous :

- Création d'un compte YOOT
- Passage d'une commande (d'adhésion et d'un ou plusieurs événements) à la place d'un client en back-office de la plateforme de billetterie
- Edition des contremarques
- Contrôle des contremarques
- Edition d'éléments comptables.

#### **Utilisateur/ Adhérent :**

Le rôle Utilisateur/ Adhérent est attribué aux étudiants naviguant sur la plateforme Yoot.fr. Ce rôle dispose des droits liés aux actions suivantes :

- Création d'un compte YOOT
- Achat d'une adhésion au dispositif YOOT et d'un ou plusieurs événements
- Consultation de l'ensemble des informations mises en ligne sur Yoot.fr.

## b. Gestion des partenaires commerciaux : création de compte

Le Crous de Montpellier Occitanie souhaite un processus de création des comptes des partenaires qui réponde aux principes suivants :

- Chaque partenaire dispose d'un compte propre pour sa structure
- La création du compte est réalisée en back-office par l'Admin
- L'Admin transmet l'id et le mot de passe au partenaire
- Le mot de passe est à usage unique. L'obligation est faite au partenaire de modifier son mot de passe lors de sa première connexion au back-office qui lui est dédié.

Il est primordial de retenir que chaque partenaire dispose, via son compte, d'un accès dédié et surtout strictement limité aux informations et événements de sa structure.

## c. Actions des partenaires dans le back-office

### **Déclaration d'un événement :**

Les partenaires renseignent leurs offres culturelles directement via leur compte dans le back-office qui leur est dédié.

Ces derniers complètent les caractéristiques de l'événement qu'ils souhaitent voir ajouté sur la plateforme Yoot.fr, celles-ci se composent :

- D'informations concernant l'organisateur de l'événement (nom, adresse postale, adresse email, téléphone, SIRET, Numéro de TVA intracommunautaire, nom et prénom du responsable, nom et prénom du contact)
- Du nom de l'événement et d'un visuel lié
- D'un texte descriptif avec mention de la typologie de l'événement
- Du nombre de représentations prévues avec les dates du ou des représentations
- Des lieux (nom, adresse postale, informations d'accès, ...) et horaires des représentations
- Du quota de places mis à disposition par le partenaire culturel sur chaque représentation
- Du tarif de mise en vente à l'adhérent accompagné du tarif auquel le Crous de Montpellier Occitanie doit le refacturer
- De la date et horaire de fin de vente sur Yoot.fr.

### **Contrôle des contremarques :**

Les partenaires doivent avoir la capacité de contrôler les contremarques de leurs événements afin d'en vérifier la validité. Le partenaire doit être en mesure de contrôler la contremarque à fortiori et à posteriori de la date de l'événement concerné. Le choix du mode de contrôle est laissé au partenaire. Il doit avoir la possibilité d'utiliser un des 3 modes de contrôle décrit au *CHAPITRE III, section I.A.2.f – Contrôle des contremarques*.

### **Edition des bordereaux de vente :**

Les partenaires doivent pouvoir éditer des bordereaux de vente (fonction non existante dans la solution actuelle). En effet, en filtrant par la date, période, ces derniers doivent être en mesure de visualiser et extraire un rapport des ventes.

A minima, il est souhaité que ce bordereau de ventes prenne la forme d'un état des ventes exportable sous format Excel ou autre, facilement lisible par les partenaires.

Dans l'idéal, ce bordereau de ventes est un véritable bon de commande extrait de la plateforme indiquant les événements, leur date, leur nombre d'unités vendues et le tarif Hors Taxe de refacturation par le Crous de Montpellier Occitanie. Le template du bordereau de vente inclura notamment le nom et l'adresse du Crous de Montpellier Occitanie.

#### d. Gestion, publication et animation des contenus

Tous les contenus mis à disposition des étudiants sur le site Yoot.fr sont soumis à la validation et/ou créés par le service culturel du Crous de Montpellier Occitanie (rôle Admin).

Les membres du service culturel du Crous dotés de rôles Admin doivent être complètement autonomes sur les aspects de création, publication et modification de contenus. En effet, le back-office de la plateforme de billetterie doit être facilement administrable par ce rôle sans avoir à solliciter le titulaire du marché.

La plateforme proposée par le titulaire doit permettre, spécifiquement sur les aspects de gestion du contenu, à un Admin, de :

- Créer et administrer différentes pages web (page d'accueil, page d'une adhésion, page d'un événement, header, footer...)
- Modifier l'arborescence du site Yoot.fr
- Générer des contenus qui soient responsives
- Intégrer et publier des contenus riches associés à l'offre culturelle (mise en forme avancée des textes et gestion des photos, vidéos, musiques...)
- Corriger des erreurs renseignées par un étudiant sur son compte YOOT
- Assurer le SEO des pages en ligne
- Gérer et administrer des pop-up additionnels ou informatifs (ex : lors de l'adhésion d'un étudiant au dispositif YOOT, un pop-up additionnel lui propose d'ajouter un bon librairie offert d'une valeur de 7 € à son panier).

#### e. Edition des contremarques

La solution du titulaire permet :

- L'édition de contremarques
- Le paramétrage de la limitation du nombre de contremarque par adhérent et par typologie d'événement. Ce paramétrage doit être évolutif, à la main du rôle Admin.

Une contremarque se compose des informations suivantes :

- Nom de l'événement ou de l'offre
- Lieu, date et horaire
- Numéro unique de la contremarque
- QR code pour contrôle
- Nom de l'acheteur

- Nom du partenaire organisateur
- Conditions d'utilisation et mentions légales

La contremarque est envoyée à l'adhérent dans l'email de confirmation d'achat. Celle-ci est au format PDF.

En parallèle, la contremarque apparaît et est accessible sur le compte de l'adhérent.

Une attention particulière est portée sur le niveau de paramétrage possible pour la définition d'une contremarque (ex : validité, nombre de scan, etc)

Dans le cas du report d'un événement dont la contremarque a déjà été payée par l'adhérent, celle-ci lui est remboursée par le service culturel du Crous. En effet, le service culturel ne procède pas au report de la contremarque, l'adhérent devra donc acheter une nouvelle contremarque lorsque la nouvelle date de représentation aura été indiquée sur le site Yoot.fr.

Dans le cas d'un événement passé et auquel l'adhérent n'a pas pu se rendre, sa contremarque n'est plus valable, celle-ci n'est ni échangeable ni remboursable.

Une contremarque peut être valable chez un ou plusieurs partenaires.

Celle-ci peut être valable à une date spécifique ou tout au long d'une période définie.

#### f. Contrôle des contremarques

Le partenaire choisit la méthode de contrôle qu'il souhaite, parmi les 3 indiquées ci-dessous, toutes réalisables grâce à la solution du titulaire :

- 1) Le partenaire peut télécharger, depuis son accès partenaire, la liste nominative des personnes ayant acheté les contremarques qui lui sont dédiées pour un événement spécifique. Le jour J de l'événement, muni de cette liste imprimée, il vérifie les contremarques nominatives.
- 2) Le partenaire peut vérifier les contremarques en se connectant à la page de contrôle du back-office et scanner la contremarque grâce à une douchette. Le titulaire doit également proposer une solution de contrôle de type scan mobile fonctionnant sans fil.
- 3) Le partenaire peut, depuis son accès partenaire, exporter un csv comportant les données des contremarques liées à un événement spécifique afin de pouvoir, s'il le souhaite, importer les données nécessaires dans la solution de contrôle qui lui est propre.

Le contrôle doit pouvoir s'effectuer à fortiori et à postériori de l'événement. Une contremarque doit pouvoir être scannée une ou plusieurs fois en fonction de la typologie de la contremarque.

La solution de contrôle suivante est optionnelle :

- Le partenaire peut relier sa solution de contrôle à la solution de contrôle dont dispose le Crous de Montpellier Occitanie. Le titulaire est invité à proposer une API permettant de réaliser cette action.



## g. Gestion des contacts et du public

Dans le back-office de plateforme de billetterie, un Admin doit pouvoir extraire les contacts (étudiants) pour chaque événement ou représentation et disposer des informations suivantes :

- Nom et prénom de l'adhérent
- Numéro de la contremarque
- Numéro de l'opération comptable
- Adresse email
- Numéro de téléphone

Il est souhaité que le titulaire propose une plateforme de billetterie offrant une solution de CRM intégrée. Si la solution proposée par le titulaire ne contient pas de CRM, ce dernier indique une solution de CRM externe pouvant se connecter à la plateforme de billetterie.

Le Crous de Montpellier Occitanie souhaitant faire des campagnes promotionnelles, il doit être possible d'extraire les contacts souhaités (segment, téléphone, adresse, email).

Le titulaire détaille comment procéder pour recueillir le consentement des étudiants (opt-in) pour l'envoi de campagnes promotionnelles.

Ces campagnes doivent disposer d'un système de tracking permettant par la suite d'accéder à des statistiques détaillées dont le taux d'ouverture, le taux de clics, l'indication de l'utilisateur ayant cliqué sur tel contenu, le taux de transformation, etc.

La réponse du titulaire doit donc indiquer les services liés au routage, notamment d'emails en masse, en veillant à l'équilibre coût à l'email et garantie d'une parfaite délivrabilité.

De plus, la solution proposée par le titulaire doit permettre au service culturel du Crous de consulter un tableau de bord de suivi des visites, du temps de connexion des utilisateurs sur Yoot.fr et de filtrer les contacts par catégorie d'achat (typologie d'événements achetés).

Les données des contacts doivent pouvoir être modifiées par le service culturel du Crous (ex : civilité de l'étudiant en cas d'erreur de saisie), cette modification entraîne la mise à jour des données du compte de l'étudiant sur Yoot.fr.

## h. Comptabilité de la billetterie

La solution du titulaire doit permettre l'enregistrement, la consultation et l'extraction de toutes les données comptables.

Les données et pièces comptables nécessaires, à minima, au Crous de Montpellier Occitanie sont :

### 1) Journal des ventes :

- Nombre et typologie des ventes

Le journal des ventes est filtrable par période (jour, semaine, mois, ...) et par utilisateur et rend possible l'édition d'un état des ventes par période.

## **2) Journal de caisse :**

- Nombre de produits vendus
- Valeur monétaire des produits vendus
- Type de paiement utilisé
- Recette

Le journal de caisse est filtrable par période (jour, semaine, mois, ...) et par utilisateur et rend possible l'édition d'un état de caisse par période.

## **3) Journal des opérations / Journal détaillé :**

- Détail de chaque opération d'achat (une opération créée par panier réalisé par un adhérent)
- Etat de l'opération : clôturée, en cours, annulée, etc.

## **4) Etat d'un billet :**

- Numéro de la contremarque
- Contrôle effectué ou non
- Date et heure de contrôle
- Date d'achat
- Compte de l'acheteur
- ...

## **5) Journal d'un spectacle / événement :**

- Liste des acheteurs
- Liste des opérations liées à ce spectacle
- Numéro des contremarques liées à ce spectacle

La plateforme du titulaire doit prendre en compte la multiplicité des modes de paiement possibles, que l'étudiant soit au guichet ou navigue sur le site Yoot.fr.

Ces modes de paiement sont énumérés ci-après, il convient de distinguer les modes de paiement utilisés lors de la vente aux guichets des modes de paiement autorisés sur le site Yoot.fr.

Dans le cas de la vente aux guichets, sont acceptés les moyens de paiement suivants :

- Cartes bancaires
- Espèces
- Virement réalisé après la réception de la facture émise par le Crous de Montpellier Occitanie (notamment dans le cas où le vendeur se connecte en back-office sur le compte du client pour réaliser un achat de groupe. L'attendu sur le traitement des groupes (ex : classes) est détaillé au *CHAPITRE III dans la section I.A.2.j – Gestion des groupes*).
- Codes promotionnels
- Paiement différé
- Remise sans paiement
- Autres

Plusieurs modes de paiement peuvent être utilisés par l'acheteur au sein d'une même opération.

Dans le cas de la vente en ligne, sont acceptés les moyens de paiement suivants :

- Carte bancaire
- Codes promotionnels

Dans le cadre d'un remboursement d'une contremarque, l'adhérent est remboursé sur sa carte bancaire via la solution Paybox. L'opération est réalisée par une personne disposant du rôle Admin dans le back-office de la solution Paybox (Vision). Les contremarques associées à l'événement sont donc annulées et invalidées. Toutes les opérations de remboursement doivent être tracées et enregistrées dans les divers journaux de caisse de la solution.

#### i. Reporting / Statistiques

La plateforme fournie par le titulaire permet le suivi de l'activité liée à la billetterie du Crous de Montpellier Occitanie par l'intermédiaire de tableaux de suivi et d'extractions de rapports.

Ces statistiques sont primordiales pour le Crous de Montpellier Occitanie afin de définir sa stratégie marketing et élaborer des actions ciblées.

Toutes les données présentes dans la plateforme de billetterie doivent pouvoir être filtrées et croisées pour procéder à des analyses précises.

Exemple : Combien de contremarques ayant la catégorie (genre) « Cinéma » ont été vendues le 11/09/2024 ?

Les données sont filtrables sur une période sélectionnée par l'utilisateur en back-office.

Les données devant, à minima, pouvoir être filtrées sont les suivantes (liste non exhaustive) :

- Date
- Lieu
- Partenaire
- Jauge
- Genre/ Catégorie (ex : cinéma, danse, opération, théâtre, ...)
- Etablissement d'enseignement supérieur d'affiliation des adhérents
- Nationalité des adhérents

Toutes les statistiques doivent être exportables sous un format facilement lisible par le service culturel du Crous de Montpellier Occitanie (ex : xls, csv, ...).

Les statistiques souhaitées par le Crous de Montpellier Occitanie peuvent être réparties en plusieurs grandes familles et sont, à titre d'exemples, mentionnées ci-dessous (liste non exhaustive) :

#### **Statistiques concernant les offres proposées :**

- Genre/ Catégorie des événements
- Organisateur des événements
- Nombre de spectateurs par événement
- Prix d'un événement
- Nombre de places, jauge par événement

- Nombre de représentations d'un événement

**Statistiques concernant la demande/ consommation :**

- Genre/ Catégorie des événements achetés
- Etablissement d'enseignement supérieur d'affiliation de l'adhérent
- Nombre de places achetées

**Statistiques gestion analytique :**

- Analyse par tarif des événements
- Panier moyen d'un adhérent
- Chiffre d'affaires par organisateur
- Chiffre d'affaires par établissement

**Statistiques clients :**

- Possibilité d'effectuer des analyses sur toutes les données présentes dans un compte YOOT.

j. Gestion des groupes

La solution rend possible l'édition de contremarques pour un groupe défini.

Exemple : Le professeur d'une classe de Licence 1, désire emmener sa classe à l'opéra.

En conséquence, la plateforme de billetterie doit permettre, via l'accès au back-office, à l'Admin et au vendeur d'éditer une contremarque au nom d'un groupe (ex : Licence 1) et d'un référent de groupe (ex : le nom du professeur). Plusieurs contremarques sont alors éditées pour un même événement, portant toutes le même nom. Les contremarques sont ensuite envoyées, au référent du groupe, en pièces jointes de l'email de confirmation d'achat.

L'édition des contremarques est uniquement réservée aux rôles Vendeur et Admin.

Le référent du groupe procède au règlement de cette vente par virement bancaire à posteriori, à la suite de la réception de la facture par email.

k. Gestion des parcours

Le titulaire doit proposer une solution permettant de gérer les parcours. Un parcours correspond à l'association de plusieurs événements donnant lieu à un achat unique. En effet, le Crous de Montpellier Occitanie peut décider de lier différents événements entre eux, par exemple par qu'ils partagent une thématique commune, et les proposer à l'achat ensemble. L'adhérent, sur le site Yoot.fr, achète donc un parcours, à savoir le « lot » d'événements.

Ainsi, la contremarque qu'il reçoit, si celle-ci est unique, doit pouvoir :

- Être scannée plusieurs fois pour prendre en compte la multiplicité des événements proposés
- Être scannée par différents partenaires si les événements combinent des offres provenant de plusieurs partenaires
- Rester valide sur toute la durée des différents événements inclus dans le parcours.

Le titulaire explicite les possibilités de sa solution pour gérer ce type d'offre, et décrit notamment si un parcours est considéré comme une seule contremarque ou si les événements sont répartis à travers plusieurs contremarques différentes.

## I. Gestion des codes promotionnels

La plateforme de billetterie permet la création, la gestion et le suivi de codes promotionnels.

Ces codes promotionnels sont à usage unique et utilisables sur :

- Le produit de type « Adhésion ». L'utilisation d'un code promotionnel sur l'adhésion est un critère fondamental et non négociable pour le Crous de Montpellier Occitanie.
- Les différents événements proposés sur le site Yoot.fr

La solution permet de créer les codes promotionnels avec : une dénomination, un taux de réduction, une date de début et de fin de validité entièrement paramétrables par l'Admin en back-office.

A titre informatif, l'adhésion au dispositif YOOT doit pouvoir être proposée gratuitement grâce à l'utilisation d'un code promotionnel valable sur toute la durée d'une année universitaire.

Le Crous de Montpellier Occitanie peut également faire des opérations promotionnelles, telles que : « Pour l'achat d'un événement spécifique, obtenez votre adhésion au dispositif YOOT à moitié prix. »

La plateforme de billetterie doit avoir la capacité de vérifier la validité du code promotionnel et de calculer le montant du panier en fonction du taux de réduction associé au code promotionnel.

Il doit ensuite être possible, pour les membres du service culturel du Crous, de suivre l'utilisation de ces codes promotionnels, à savoir combien ont été consommés, par qui et à quelle date.

Le titulaire détaille, dans sa réponse, comment s'effectue la création, la gestion et le suivi des codes promotionnels dans sa solution.

## B. Exigences techniques et contraintes de sécurité

Les exigences imposées par le Crous de Montpellier Occitanie pour sa future plateforme de billetterie sont les suivantes :

- La solution et les diverses briques du back-office sont accessibles en mode SaaS.
- Les différentes briques du front office sont disponibles par internet au lien <https://yoot.fr>.
- La solution est dotée d'une technologie respectant les standards actuels tout en restant modulaire et évolutive. L'utilisation de frameworks reconnus et robustes sera un plus.
- La solution est compatible avec les principaux navigateurs (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari, Internet Explorer) et assure la prise en charge des mises à jour tout en maintenant une compatibilité avec les versions antérieures et futures des navigateurs.
- La solution est accessible en front-office sur téléphone mobile, tablette et ordinateur portable, et est entièrement responsive pour garantir une expérience optimale sur ces appareils.
- La solution offre un niveau de performances élevé, permettant l'édition de 40 000 contremarques annuelles et des recherches s'effectuant en quelques secondes.

- La solution est hébergée sur des serveurs situés, au minimum, en Europe, conformément aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).
- Il existe au moins une sauvegarde des données présentes dans la solution, cette sauvegarde devant, pour des raisons de continuité de service, être éloignée géographiquement de plusieurs dizaines ou centaines de kilomètres du site d'hébergement des données.
- L'accès au back-office de la solution est limité aux seules personnes habilitées, la gestion des rôles et des droits d'accès liés à l'authentification étant assurée dans sa totalité par le Crous de Montpellier Occitanie, via le back-office de la solution.

La solution de billetterie est conforme :

- Au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).
- Aux recommandations de la Directive sur les Services de Paiement 2 (DSP2).
- Au Référentiel Général d'Amélioration et d'Accessibilité (RGAA).

Le candidat prouve son aptitude à livrer un système évolutif en adéquation avec les exigences listées ci-dessus et les standards technologiques en vigueur.

Le Crous de Montpellier Occitanie attend du futur titulaire une proposition détaillant la façon dont la solution sera ajustée à ses besoins, en indiquant :

- Les fonctionnalités standards de la solution qui ne nécessitent pas de développement supplémentaire.
- Les ajustements ou personnalisations nécessaires pour répondre, en tout ou partie, aux besoins spécifiques.

Le titulaire assure la Tierce Maintenance Applicative (TMA) de la solution de billetterie et, à ce titre, réalise les maintenances préventives, curatives, évolutives, la correction des incidents et les veilles technologiques et techniques (voir *Chapitre III, section II.D – Maintenance*).

### C. Accessibilité numérique et conformité au RGAA

L'accessibilité numérique consiste à rendre les contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap.

Conformément à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 relative à l'égalité des chances, il est stipulé que l'ensemble des services en ligne fournis par l'État doivent être accessibles à tous, sans exception.

La conformité à cet article implique le strict respect des critères du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) applicables aux contenus et fonctionnalités, ce qui se traduit par un statut « Conforme », garantissant une conformité de 100 % avec le RGAA.

En conséquence, le titulaire s'engage à déployer l'ensemble des ressources et moyens nécessaires pour s'approcher de ce niveau de conformité légale.

Au regard des spécifications du projet, telles qu'elles sont détaillées dans ce CCTP, le titulaire garantit que les développements, contenus et fonctionnalités atteindront un niveau de conformité équivalent à au moins 80 % de la conformité légale.

Cette exigence minimale ne se substitue en aucun cas à l'exigence de conformité légale, mais constitue un seuil en dessous duquel une défaillance du titulaire pourra être relevée.

Le titulaire est tenu de procéder à un audit complet afin de certifier que la solution proposée est conforme au RGAA, et de fournir la documentation attestant de cette conformité au Crous de Montpellier Occitanie.

Le candidat expose de manière détaillée sa méthodologie et démontre la capacité des ressources allouées à respecter les exigences de conformité au RGAA.

## **CHAPITRE IV : Prestations unitaires de la phase « vie »**

Ces prestations feront l'objet d'un bon de commande dès la mise en service de la solution. Le montant de chaque prestation de la "phase vie" devra être renseigné sur la base d'une année complète, la facturation pour la première année de mise en œuvre de cette phase devra être adaptée au prorata temporis.

### **A. Hébergement et maintien en conditions opérationnelles (MCO) de la solution**

Tout au long du marché, le titulaire est responsable :

- De l'hébergement de la plateforme
- Du MCO, via le monitoring de la plateforme

#### **Hébergement de la plateforme :**

Le titulaire s'engage à assurer l'hébergement de la solution dans un environnement sécurisé, conforme aux normes en vigueur, et certifie une localisation des données au minimum en Europe, conformément aux exigences du RGPD.

L'hébergement devra :

- Garantir une disponibilité minimale de 99,9 % des modules de la solution de billetterie.
- Respecter les normes de sécurité ISO 27001.

#### **Maintien en conditions opérationnelles de la plateforme :**

Le titulaire assure la continuité de service de sa solution qui doit rester fonctionnelle 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

En conséquence, le système de monitoring devra surveiller en temps réel :

- La disponibilité de la solution et détecter toute interruption de service.
- Les performances de la solution (ex : temps de réponse) et détecter si les seuils de performances préétablis ne sont plus tenus (ex : capacité d'édition de 40 000 contremarques à l'année, recherche en quelques secondes, ...).
- Les logs de sécurité (ex : détection de comportements anormaux, attaques, ...).

En cas d'incident constaté sur la solution de billetterie, le titulaire est tenu de prévenir immédiatement le Crous de Montpellier Occitanie.

Le titulaire doit tenir informé le Crous de Montpellier Occitanie en détaillant :

- L'incident rencontré (description, origine si connue, ...)
- La méthode de correction envisagée
- La durée estimée de correction avant reprise normale du service

Toute interruption d'un service essentiel donne lieu à un rapport d'incident rédigé par le titulaire et mentionnant :

- La date de début et de fin de l'incident
- Sa nature
- Les actions entreprises par le titulaire pour remédier à l'incident

Le candidat décrit, dans sa réponse, sa méthodologie pour garantir un hébergement sécurisé et le MCO de la solution.

## B. Archivage des données

Le Crous de Montpellier Occitanie recherche une solution d'archivage des données afin de :

- Garantir des performances optimales et stables sur le long terme pour la solution de billetterie.
- Assurer l'intégrité des données.
- Conserver les données pendant 10 ans, conformément aux exigences légales et réglementaires, après quoi elles devront être supprimées de manière sécurisée.

Les données doivent être archivées en toute sécurité, dans un format pérenne et à la disposition du Crous de Montpellier Occitanie, conformément aux exigences de sécurité en vigueur.

Dans la solution de billetterie, sont conservées en accès immédiat :

- Une année universitaire flottante pour les événements
- Trois années universitaires flottantes pour les comptes étudiants

Le candidat est tenu de préciser s'il est en mesure de fournir une solution d'archivage des données et, si tel est le cas, de décrire le processus d'archivage qu'il propose.

## C. Fourniture des données archivées

Le titulaire s'engage à fournir, sur demande du Crous de Montpellier Occitanie, les données archivées. Les données étant la propriété exclusive du Crous de Montpellier Occitanie, ce dernier doit pouvoir y accéder à tout moment, sans restriction.

Les données doivent être transmises par le titulaire au Crous dans un délai maximal de 3 jours ouvrés à compter de la demande du Crous, sous un format standardisé. Les pièces jointes liées aux données (telles que les factures) doivent également être remises au Crous, avec une explication détaillant leur relation avec les données.



Le titulaire doit fournir une preuve formelle attestant que les données remises sont complètes et n'ont subi aucune modification ou altération.

Le candidat doit préciser ses capacités à restituer les données archivées au Crous de Montpellier Occitanie, dans un format standard et facilement exploitable.

## D. Maintenance

Le titulaire assure la maintenance de la solution de billetterie dès la validation de la Vérification de Service Régulier (VSR), ce qui correspond au début de la « Phase Vie ».

Le candidat doit fournir dans sa réponse une description de la méthodologie qu'il met en œuvre ainsi que des moyens à sa disposition pour réaliser les maintenances décrites ci-dessous.

### **Maintenance préventive :**

Le titulaire met en place un ensemble d'actions proactives pour anticiper les dysfonctionnements et garantir la pérennité, la sécurité et la performance optimale de la solution.

Ces actions incluent, mais ne se limitent pas à :

- La vérification régulière des systèmes
- La mise à jour du socle applicatif
- L'analyse des logs
- La réalisation de tests de sécurité

Le titulaire s'engage à fournir un rapport détaillé des actions effectuées ainsi que des recommandations éventuelles pour prévenir toute dégradation ou interruption des services.

### **Maintenance curative :**

Le titulaire met en place un ensemble d'actions correctives en réponse à des incidents ou dysfonctionnements affectant le bon fonctionnement de la solution.

Ces interventions incluent, mais ne se limitent pas à :

- L'identification, l'analyse et la résolution des anomalies, failles ou attaques (ex : failles Zero-Day)
- La restauration des services impactés

Le titulaire s'engage à intervenir dans les délais convenus pour corriger tout dysfonctionnement, à fournir un diagnostic détaillé de l'incident et à documenter les actions prises pour sa résolution. Le titulaire devra également proposer des mesures pour éviter la récurrence de tels incidents.

### **Maintenance évolutive :**

Le titulaire met en place un ensemble d'actions pour adapter et faire évoluer la solution en fonction des besoins fonctionnels, techniques ou réglementaires.

Ces interventions incluent, mais ne se limitent pas à :

- L'ajout de nouvelles fonctionnalités

- La modification des fonctionnalités existantes
- Les mises à jour nécessaires pour maintenir la solution conforme aux évolutions technologiques et aux exigences du marché

Le titulaire s'engage à proposer des améliorations continues de la solution, à en assurer le développement et la mise en œuvre.

#### **Outil de ticketing et délais de prise en charge des incidents :**

Le titulaire fournit au Crous de Montpellier Occitanie, dans le cadre des maintenances préventives, curatives et évolutives, un outil de ticketing standardisé.

L'outil de ticketing proposé par le candidat permet la classification des anomalies par niveaux de criticité, tels que décrits ci-après :

- **Mineur** : Une fonctionnalité non essentielle présente des dysfonctionnements sans bloquer l'exploitation de la solution.
- **Majeur** : Une fonctionnalité indispensable est partiellement inopérante sans bloquer l'exploitation de la solution, qui peut continuer à fonctionner grâce à une solution de contournement identifiée.
- **Bloquant** : L'anomalie provoque un arrêt complet de la solution ou une fonctionnalité indispensable est inexploitable. Une anomalie bloquante ne permet pas de poursuivre le processus dans l'outil et aucune solution de contournement n'est identifiée.

Les délais de prise en compte des anomalies par le titulaire dans les Phases « Projet » et « Vie » sont identiques et précisés ci-dessous.

En effet, le titulaire est chargé d'intervenir sur le ticket :

- Sous 2 jours ouvrés après l'ouverture du ticket pour une anomalie mineure.
- Sous 4 heures après l'ouverture du ticket pour une anomalie majeure.
- Sous 30 minutes après l'ouverture du ticket pour une anomalie bloquante.

Les tickets peuvent être créés par le Crous de Montpellier Occitanie, au cours des Phases « Projet » et « Vie » lorsqu'il :

- Constate une anomalie sur la solution qu'il n'arrive pas à résoudre par lui-même (maintenance curative)
- Souhaite une évolution sur la solution (maintenance évolutive)

La procédure de création des tickets et les indicateurs à suivre seront précisés par le titulaire dans le Plan d'Assurance Qualité.

Le candidat détaille, dans sa réponse, l'outil de ticketing mis à disposition du Crous, sa méthodologie de création et d'escalade des tickets et indique ses moyens pour se conformer aux délais de prises en charge des tickets souhaités par le Crous.

### **Veilles technologique et technique :**

Le Crous de Montpellier Occitanie attend du titulaire, qu'il réalise, tout au long du marché, de la veille technologique et de la veille technique.

En conséquence, le titulaire doit procéder à une veille technologique régulière et alerter le Crous des évolutions susceptibles d'impacter la solution ou d'apporter des bénéfices en termes de performance, de sécurité ou de fonctionnalités.

Une veille technique régulière est également effectuée par le titulaire afin d'identifier les mises à jour, les patches de sécurité et les éventuelles vulnérabilités techniques. Toute mise à jour ou évolution technique doit être étudiée et, le cas échéant, implémentée dans la solution, après validation du Crous.

Le titulaire doit fournir des rapports réguliers sur l'état de la veille technologique et technique, ceux-ci seront remis au Crous à une fréquence déterminée dans le PAQ.

En cas de changement majeur dans les technologies sous-jacentes à la solution, par exemple concernant les langages utilisés, le titulaire propose un plan détaillé permettant d'assurer la continuité de service.

### **E. Reprise des données**

Le titulaire actuel de la solution de billetterie a fourni au Crous de Montpellier Occitanie une extraction, dans un format standard, de toutes les données présentes depuis 7 ans sur la plateforme.

Le Crous cherche à évaluer la capacité du futur titulaire à reprendre :

- Une partie de ces données pour les intégrer dans la nouvelle solution de billetterie (ex : les données de comptes des adhérents YOOT en cours, etc).
- Les données dont l'historique est plus ancien pour les insérer dans la solution d'archivage proposée au *Chapitre III, section II.B – Archivage des données*.

Le candidat doit décrire en détail sa méthodologie de reprise des données dans les deux cas présentés ci-dessus, en expliquant les technologies utilisées et les actions mises en place pour garantir une reprise sans perte ni altération des données.

### **F. Accompagnement et supports aux utilisateurs du Crous de Montpellier Occitanie**

Le candidat précise, dans sa réponse, le dispositif d'équipe qu'il met en place pour accompagner le Crous de Montpellier Occitanie tout au long de ce marché.

Ce dispositif comporte, en particulier, un contact privilégié auquel le Crous peut s'adresser pour toute question relative au marché. Il est attendu que ce contact soit joignable en continu, à minima, les jours ouvrés entre 8h et 18h et demeure constant jusqu'à la fin du marché. Les échanges, à l'oral et par écrit, entre le Crous et le futur titulaire se font en langue française.

Le candidat précise sa démarche pour garantir la stabilité et l'accessibilité de l'accompagnement proposé.

Le titulaire a la responsabilité de former le service culturel du Crous à l'utilisation de la solution de billetterie, au back-office partenaire, aux méthodes de contrôle des contremarques, ainsi qu'à toutes les fonctionnalités mises en place pour répondre aux exigences définies par le Crous.

Ainsi, le titulaire assure les actions suivantes :

- La création des supports de formation, qui seront remis au Crous.
- L'animation des sessions de formation à destination des membres du service culturel.

Une fois ces formations réalisées, les membres du service culturel se chargent de former les partenaires à l'utilisation du back-office partenaires et aux méthodes de contrôle des contremarques.

Le titulaire est responsable de l'organisation de la recette utilisateur. Cette étape a pour objectif de valider le bon fonctionnement de la solution, tant sur les volets fonctionnels que techniques, ainsi que sa conformité aux spécifications fonctionnelles et techniques établies par le titulaire (cf. liste des livrables attendus ci-après).

Afin d'assurer le bon déroulement de cette phase, le titulaire met à disposition du Crous de Montpellier Occitanie :

- Un environnement de recette dédié à la réalisation des tests
- Un cahier de recette décrivant les scénarios de test et les critères d'acceptation

Toute la documentation fournie par le titulaire au Crous de Montpellier Occitanie devra être rédigée en français. Cette documentation inclut :

- Les supports de formation et manuels utilisateurs
- Les spécifications fonctionnelles et techniques
- Le cahier de recette
- L'outil de ticketing
- Le Plan d'Assurance Qualité (comprenant notamment le Manuel d'Exploitation et le Plan de Reprise d'Activité)
- Le Dossier d'Architecture Technique (DAT)
- Les Manuels de Paramétrage et d'Administration de la solution
- Le Plan de Réversibilité
- Les environnements de préproduction (PREPROD) et de production (PROD) de la solution de billetterie
- La documentation de l'API si une API vers l'extérieur est mise en place
- Tout document que le titulaire envoie au Crous et qui ne serait pas listé ci-dessus.

Dans sa réponse, le candidat démontre sa capacité à livrer la documentation demandée par le Crous selon les exigences du CCTP. Il précise sa méthodologie, les ressources allouées, ainsi que les processus de validation et de contrôle qualité qu'il applique. Un calendrier prévisionnel des livrables doit également être remis. En outre, fournir des exemples de projets similaires menés sera un plus apprécié.

## G. Modalités de pilotage du marché

Les échanges avec le futur titulaire s'inscrivent dans une démarche de co-construction et le respect de la méthodologie Agile. Le Crous de Montpellier Occitanie attend du futur titulaire qu'il soit force de proposition, notamment sur :

- Le graphisme et le webdesign de la solution grâce aux compétences dont dispose son équipe.
- Les évolutions technologiques à mettre en place pour améliorer, tout au long du marché, la solution proposée.

Le candidat est invité à détailler, dans sa réponse, sa démarche pour une co-construction réussie, sa capacité à être force de proposition et les principes agiles qu'il propose de mettre en œuvre au cours du marché.

Dans le cadre du marché, le titulaire doit intégrer une démarche respectueuse de l'environnement, en cohérence avec la loi Climat et Résilience du 22 août 2021 et les objectifs d'achats publics durables. Le Crous de Montpellier Occitanie attend du candidat qu'il démontre, dans sa réponse, sa capacité à proposer des solutions concrètes visant à réduire son impact environnemental, ainsi que tout autre élément mettant en avant son engagement en faveur de la protection de l'environnement.

### Comitologie :

Le projet commence par une **réunion de lancement (kick-off)** à laquelle est présente l'équipe projet du Crous et l'équipe projet du titulaire. Cette réunion a pour but, entre autres, de :

- Présenter les différents interlocuteurs du projet en précisant leurs rôles et responsabilités
- Rappeler les objectifs du marché et s'aligner sur une vision commune
- Présenter le calendrier (phases, jalons) à respecter
- Identifier les risques du projet et les plans d'atténuation associés
- Rappeler la comitologie prévue et les modalités de communication

Le titulaire prépare le support de la réunion de lancement. Le service culturel du Crous de Montpellier Occitanie pourra fournir au titulaire les informations nécessaires à l'enrichissement de ce support. La validation finale de celui-ci incombe au Crous, avant la réunion de lancement.

Au cours du marché, la fréquence de comitologie est différente, selon si on est en phase « Projet » ou en phase « Vie ».

En effet, durant la phase « Projet », le Crous de Montpellier Occitanie souhaite un **comité de suivi hebdomadaire**. Ce comité de suivi hebdomadaire permet de :

- Suivre l'avancement du projet et les actions en cours des différentes parties prenantes
- Anticiper et gérer les risques du projet
- Procéder aux arbitrages et prendre les décisions appropriées pour assurer la continuité du projet
- ...

En phase « Vie », ce **comité de suivi est trimestriel** et a pour objectifs de :

- Suivre les évolutions et anomalies rencontrées
- Suivre les performances de la solution de billetterie
- Discuter des orientations stratégiques à mettre en place
- ...

Le titulaire anime le comité hebdomadaire et trimestriel, prépare le support et rédige le compte-rendu sous la forme d'un relevé de décisions.

## H. Plan d'Assurance Qualité sur toute la durée du marché

Le titulaire remet au Crous un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) pendant la phase d'initialisation du projet et valable sur toute la durée du marché.

Le PAQ doit inclure, au minimum, les éléments suivants :

- Le Manuel d'Exploitation (ex : procédures pour les maintenances préventives, curatives, évolutives, les veilles techniques et technologiques, la gestion des incidents, etc)
- Le Plan de Reprise d'Activité
- Les indicateurs de suivi des performances et de la qualité
- L'identification des risques pouvant impacter la qualité projet
- Les procédures de validation de la documentation
- Le processus de gestion contractuelle et les modalités de suivi administratif et budgétaire
- Le planning et les jalons du marché
- Le déroulement de la phase de recette
- La qualité et la sécurisation de l'hébergement
- La procédure d'archivage des données
- La procédure de fourniture d'exports des données archivées
- La procédure de reprise des données

Le candidat présente, dans sa réponse, sa méthodologie pour rédiger et soumettre au Crous de Montpellier Occitanie un PAQ, intégrant les principes listés ci-dessus et conforme à l'état de l'art.

## CHAPITRE V : Autres prestations en part à la commande

### I. Formation

Le Crous de Montpellier Occitanie peut, sur bon de commande, solliciter le titulaire, pour des prestations de formation non incluses dans la part forfaitaire. Ces formations, d'une demi-journée ou d'une journée, peuvent par exemple concerner :

- La formation de l'équipe à des nouvelles fonctionnalités à la suite d'une maintenance évolutive
- La formation de nouveaux utilisateurs, collaborateurs
- ...

Ainsi, le titulaire assure les actions suivantes :

- La création des supports de formation, qui seront remis au Crous
- L'animation des sessions de formation

Les supports de formation sont rédigés en français et les sessions de formation sont dispensées en français.

## **II. Expertise fonctionnelle et technique**

Le Crous de Montpellier Occitanie peut, sur bon de commande, solliciter le titulaire, pour des prestations d'expertises fonctionnelles et techniques non incluses dans la part forfaitaire.

Les profils pouvant être requis sont :

- Un chef de projet junior
- Un chef de projet senior
- Un développeur junior
- Un développeur senior
- Un graphiste junior
- Un graphiste senior
- Un webdesigner junior
- Un webdesigner senior

Les modalités d'exécution des prestations sont spécifiées dans les bons de commande.

A la suite du bon de commande, le titulaire remet au Crous de Montpellier Occitanie une présentation détaillée de son offre, accompagnée de son devis, et fournit le calendrier de réalisation de la prestation.

## **III. Conception et mise en œuvre du plan de réversibilité**

Le Crous de Montpellier Occitanie peut activer, quand il le souhaite, une prestation de conception et mise en œuvre d'un plan de réversibilité par le titulaire.

Le titulaire dispose alors de 15 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande pour fournir au Crous de Montpellier Occitanie :

- Un export contenant toutes les données présentes dans la solution de billetterie sous un format facilement exploitable par le nouveau titulaire du marché. Le format des données sera spécifié après concertation avec le nouveau titulaire. L'export doit contenir l'exhaustivité des données du Crous de Montpellier Occitanie dont dispose le titulaire.
- Les pièces jointes liés aux données (ex : les factures, ...) doivent également être remises au Crous.
- Une preuve formelle attestant que les données remises sont complètes et n'ont subi aucune modification.

Pendant l'exécution de la prestation de réversibilité, le titulaire peut réaliser, sur demande du Crous, une réunion de transmission des connaissances avec le nouveau titulaire. Il doit également être

disponible pour répondre aux diverses questions du Crous ou du nouveau titulaire au sujet des données transmises.

Le titulaire s'engage à ne pas conserver de copie des données du Crous de Montpellier Occitanie à l'issue du plan de réversibilité.

Le candidat présente, dans sa réponse, sa méthodologie pour un plan de réversibilité efficace, en détaillant les actions, les ressources et les garanties nécessaires pour assurer un transfert fluide et sécurisé des données.