Philharmonie de Paris

Fourniture, paramétrage et maintenance d'une solution de billetterie et prestations associées.

Sommaire du cahier des charges (CCTP)

TABLE DES MATIERES

1 CONTEXTE ET OBJECTIFS..... ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

1.1 PRESENTATION DE LA PHILHARMONIE DE PARIS..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.2 CHIFFRES CLEFS PAR SAISON..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.3 ENVIRONNEMENT APPLICATIF DE LA SOLUTION BILLETTERIE..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.4 LE PROJET..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
1.4.1 Objet du marché..... ***Erreur ! Signet non défini.***
1.4.2 L'équipe projet de la Philharmonie de Paris..... ***Erreur ! Signet non défini.***

2 EXIGENCES FONCTIONNELLES..... ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

2.1 PARAMETRES GENERAUX..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.1.1 Grands principes..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.1.2 Paramétrer les droits utilisateurs..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.1.3 Paramétrer les modes de paiement..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.1.4 Paramétrer les taux de TVA..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.1.5 Paramétrer les filières de vente..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.1.6 Calendrier de vente..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.2 PARAMETRER LES ESPACES ET SALLES..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.2.1 Présentation..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.2.2 Définir les plans de salles..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.2.3 Définir les configurations de salle..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.2.4 Les contingents..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.2.5 Indisponibilité et blocage de places..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.2.6 Surbooking ou surjauge..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.2.7 Sens de remplissage de la salle..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.3 PARAMETRER LES EVENEMENTS..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.3.1 Saison culturelle..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.3.2 Paramétrer les événements et séances..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.3.3 Paramétrer les festivals..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.4 PARAMETRER L'ACTIVITE MUSEALE..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.4.1 Paramétrer les expositions et parcours permanents..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.4.2 Paramétrer les visites et activités culturelles..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.4.3 Paramétrer les cycles et parcours EAC..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.5 PARAMETRER ET GERER LES TARIFS..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.5.1 Définir les grilles tarifaires..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.5.2 Définir les tarifs..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.5.3 Gestion des tarifs et limites..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.5.4 Paramétrer des frais..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.5.5 Paramétrer des offres promotionnelles..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.6 PARAMETRER LES PRODUITS DE FIDELISATION..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.6.1 Abonnements libres..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.6.2 Abonnements et paniers intelligents..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.6.3 Adhésions..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.7 PARAMETRER LES AUTRES PRODUITS..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.7.1 Bons cadeaux..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.7.2 Vouchers CSE..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.7.3 Billets open..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.7.4 Packages..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.7.5 Dons..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.7.6 Prestations..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.7.7 Produit libre..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.8 PARAMETRER LES MAQUETTES DE BILLETS..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.8.1 Grands principes..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.8.2 Contenu et mise en forme..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.8.3 Prévisualisation et bon à tirer..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.8.4 Edition d'un duplicata et réédition d'un billet..... ***Erreur ! Signet non défini.***

2.8.5 Billet groupe ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.8.6 Edition en masse ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.9 PARAMETRER LES DOCUMENTS ET E-MAILS ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.9.1 Editeur performant ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.9.2 Documents et e-mails attendus ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.10GERER LA MONETIQUE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.10.1 Paiement de proximité ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.10.2 Paiement à distance ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.10.3 Paiement en ligne ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.10.4 Fonctions de supervision et de suivi ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.11LA VENTE : GRANDS PRINCIPES ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.11.1 Organisation ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.11.2 Option, réservation et vente ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.11.3 Modèle de données d'une commande ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.11.4 Champs « commentaires » ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.11.5 Module de recherche de contacts ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.11.6 Module de recherche de commandes ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.11.7 Les différents contacts d'une commande ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.11.8 Echange, avoir et remboursement ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.11.9 Utiliser le plan de salle ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.11.10Consulter le calendrier ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.11.11Listes d'attente ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.12LA VENTE EN CAISSE ET EN BACKOFFICE AUX INDIVIDUELS ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.12.1 Interface de vente ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.12.2 Produits et valorisation de l'offre ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.12.3 En caisse, écran côté client ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.12.4 Vente en backoffice ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.12.5 Vente d'abonnement et gestion des co-abonnés ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.13LA VENTE AUX GROUPES ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.13.1 Contexte et spécificités ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.13.2 Les types de groupes ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.13.3 Le planning des visites ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.13.4 La gestion des guides-conférenciers ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.13.5 Edition du planning journalier ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.13.6 Les groupes scolaires, champ social, accessibilité et inclusion .... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.13.7 La vente aux CSE, associations, professionnels ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.14LA VENTE VIA DES REVENDEURS ET AGENCES ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.15LA VENTE EN LIGNE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.15.1 Principes généraux ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.15.2 L'offre disponible ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.15.3 Sites de vente (ticketshops) ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.15.4 Le compte personnel ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.15.5 Parcours d'achat ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.15.6 Gestion du panier ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.15.7 Finalisation de la commande ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.15.8 Relance de panier abandonné ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.15.9 URL « cachées » ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.15.10Vente en ligne simplifiée ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.16LA BOURSE D'ECHANGES (OU SECOND MARCHE) ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.16.1 Grands principes ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.16.2 Parcours client ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.16.3 Flux financiers ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.17CONTROLE D'ACCES ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.17.1 Points de contrôle ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.17.2 Paramétrage ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.17.3 Import de listes blanches ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.17.4 Contrôle des Paris Museum Pass ..... ***Erreur ! Signet non défini.***

2.17.5 Gestion des litiges ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.17.6 Listes d'émargement ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.17.7 Suivi en événement ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.17.8 Reporting et suivi de la fréquentation ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.17.9 Mode dégradé ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.18 COMPTABILITE ET REGIE DE RECETTES ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.18.1 Principes généraux ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.18.2 Contrôle des caisses ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.18.3 Principaux états comptables attendus ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.18.4 Interface avec Régies.Net ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.18.5 Interface avec Chorus Pro ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.19 PILOTAGE DE L'ACTIVITE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.19.1 Objectifs ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.7.1. Rapports et extractions ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.19.2 Statistiques pour SIBIL ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.20 GESTION DE LA BASE DE DONNEES BILLETTERIE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
2.20.1 Interface CRM ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.20.2 Garantir la qualité de la base de données ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
2.20.3 Qualification des contacts ..... ***Erreur ! Signet non défini.***

3 EXIGENCES TECHNIQUES ET REGLEMENTAIRES ..... ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

3.1 FOURNITURE ET EXPLOITATION DES ENVIRONNEMENTS TECHNIQUES ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.1.1 Architecture technique et hébergement de la solution ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.1.2 Environnements attendus ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.1.3 Sauvegarde des données et restauration ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.2 SECURITE DES DONNEES ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.2.1 Principes généraux ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.2.2 Traçabilité et logs ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.2.3 Sécurité des formulaires ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.2.4 Sécurité des interfaces ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.3 DISPONIBILITE DE LA SOLUTION ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.4 INTEROPERABILITE, PERFORMANCES ET GESTION DES PICS DE CHARGE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.4.1 Catalogue API ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.4.2 Deneb ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.4.3 Euterpe ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.4.4 Régies.Net ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.4.5 CRM ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.4.6 BI ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.4.7 The Wallet Crew ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.4.8 SSO ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.4.9 Pass Culture individuel et collectif ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.4.10 Billetterie – Chorus Pro ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.4.11 Autres interfaces ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.4.12 Performances des API ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.4.13 Pics de charge sur la vente en ligne ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.4.1 Performances du backoffice ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.5 CONFORMITE RGPD ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.6 CONFORMITE A LA LEGISLATION SUR LA FACTURATION ELECTRONIQUE ET LE E-REPORTING .... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.7 CERTIFICATION NF525 ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.8 MATERIEL ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
3.8.1 Fourniture et maintenance ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.8.2 Logiciels connexes ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.8.3 Garantie de continuité ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.8.4 Vente hors les murs ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
3.9 RSE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

4 PRESTATIONS ATTENDUES ..... ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

4.1 CADRAGE DU PROJET ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.1.1 Lancement du projet ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.1.2 Prise de connaissance du contexte ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.2 SUIVI DU PROJET ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.2.1 Gouvernance ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.2.2 Désignation d'une direction de projet et méthodologie ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.2.3 Phasage du projet ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.2.4 Planning ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.3 SPECIFICATIONS ET ATELIERS ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.4 PARAMETRAGE INITIAL ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.5 DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES ET INTERFACES ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.6 REPRISE DE DONNEES ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.6.1 Périmètre de la reprise de données ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.6.2 Prestations attendues ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.7 FORMATION ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.7.1 Public cible ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.7.2 Prestations attendues ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.8 CONDUITE DU CHANGEMENT ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.9 RECETTE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.9.1 Recette technique ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.9.2 Vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VA ou VABF) ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.10 VERIFICATION DE SERVICE REGULIER (VSR) ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.11 ASSISTANCE AU DEMARRAGE SUR SITE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.12 ACCOMPAGNEMENT DE LA PHILHARMONIE DE PARIS ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.12.1 Contact unique et suivi régulier ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.12.2 Accompagnement des temps forts de la saison ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.12.3 Comités de pilotage ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.13 SUPPORT TECHNIQUE ET AUX UTILISATEURS ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.13.1 Organisation ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.13.2 Accès au support ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.13.3 Support en période de pic d'activité ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.13.4 Support technique lié aux interfaces ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.13.5 Classification des anomalies ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.13.6 Délais garantis d'intervention et de rétablissement (GTI, GTR) ..... ***Erreur ! Signet non défini.***
4.14 MAINTENANCE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.15 REVERSIBILITE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

5 ANNEXES ..... ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.