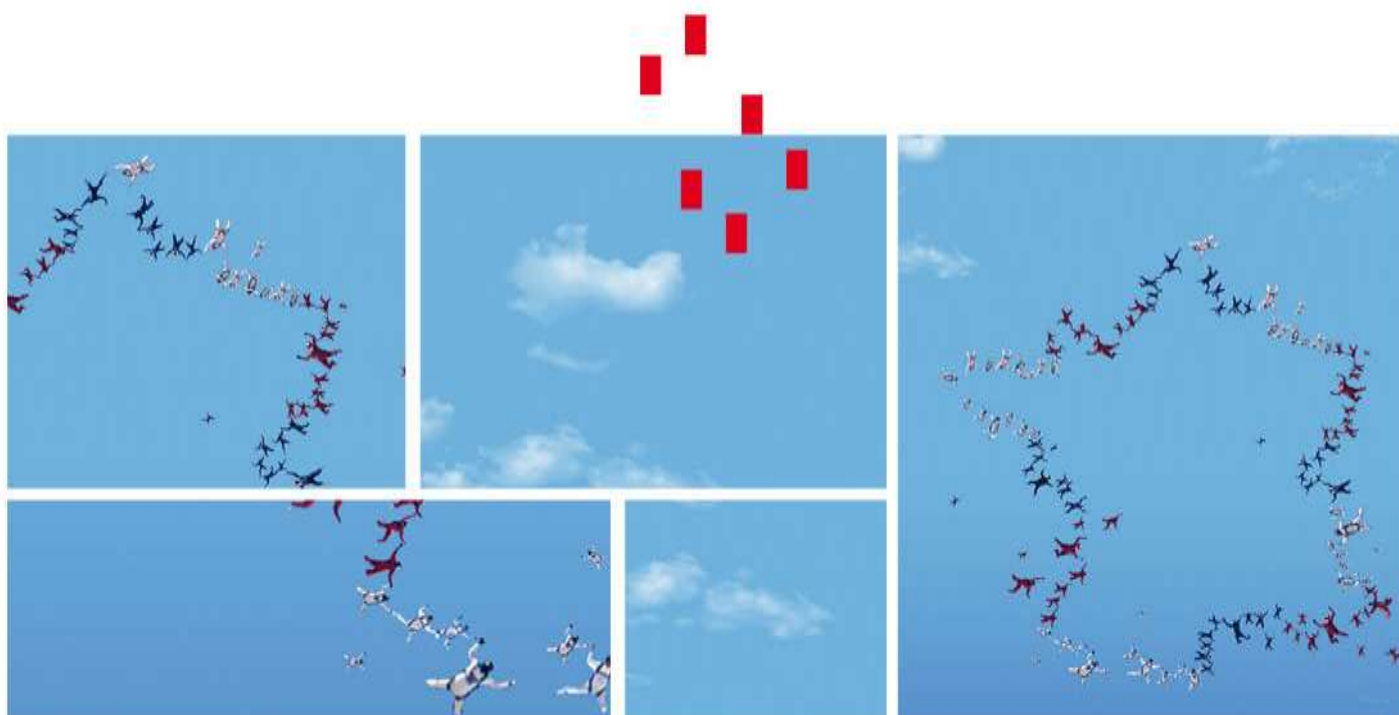


ATOUT FRANCE

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE DE LA FRANCE



**CAHIER DES CHARGES
MAINTENANCE SAGE X3
PREMIUM V6.5**



Sommaire

Sommaire	2
1. Présentation deAtout France	3
2. Objet de la consultation	4
3. Description des besoins	4
3.2. Fonctionnement attendu.....	5
3.3. Moyens techniques	6
3.4. Périmètre	6
3.5. Modèle économique	6
3.6. Formations.....	6
4. CALENDRIER	7
5. Règlement de la consultation	7
5.1. Objet de la consultation et durée du contrat.....	7
5.4. Calendrier	8
5.5. Dossier de consultation	8
5.6. Critères de sélection	8
5.7. Présentation des offres	8
5.8. Dépôt des offres	9
5.9. Clause de confidentialité	10
5.10. Conditions générales.....	10
Propriété intellectuelle	11

1. Présentation de Atout France

Atout France, opérateur unique de l'Etat en matière de tourisme, a pour mission de contribuer au renforcement de l'attractivité de la destination France et à la compétitivité de ses entreprises et filières.

Grâce à ses 33 bureaux répartis dans 30 pays, Atout France couvre 78 marchés d'intervention avec la collaboration étroite des ambassades et dispose ainsi d'une connaissance pointue des clientèles touristiques internationales et des acteurs de la distribution.

Cette expertise des marchés lui permet de proposer aux professionnels des outils de compréhension de la demande tels que des lettres de conjoncture par pays et par filière, des études de marchés (Chine, Brésil, Russie, Asie du Sud-est, etc.) ou des baromètres de conjoncture, et de conduire des actions marketing et de promotion efficaces.

Atout France accompagne ainsi plus de 1 200 professionnels (institutionnels du tourisme et entreprises privées) dans leur développement à l'international. Au total, plus de 2 800 opérations de promotion sont organisées chaque année. Elles ciblent le grand public notamment grâce à une stratégie numérique forte (un site puissant, www.france.fr, 2,6 millions de fans sur les réseaux sociaux), 5,5 millions de contacts qualifiés dans le Customer Relationship Management (CRM) mais également par des campagnes de communication ou des éditions.

Les professionnels du tourisme international sont aussi sensibilisés aux atouts de la destination (salons, workshops, démarchages, éductours, etc.) ainsi que la presse (voyages de presse, conférences de presse, etc.).

Atout France organise également plusieurs salons professionnels qui font référence : Rendez-vous en France qui réunit plus de 900 tour-opérateurs internationaux, Grand Ski, Destination Vignobles, France Meeting Hub, etc.

Pour stimuler l'offre touristique et accroître sa qualité, Atout France accompagne les territoires dans leur stratégie de développement et contribue au montage de projets d'investissement (825 millions d'euros accompagnés au cours des 18 derniers mois).

Une quinzaine de travaux et études paraissent également chaque année pour permettre aux professionnels de mieux valoriser leurs potentiels, d'optimiser leurs choix de gestion et d'ajuster leurs processus de développement (ex : les clientèles du luxe, le marché du bien-être, les réseaux et media sociaux dans le tourisme, etc.) ; études dont les conclusions servent régulièrement dans le débat public.

Plusieurs dispositifs contribuant à la qualité sont également pilotés par Atout France : classement des hébergements de tourisme (14 000 hôtels classés selon les nouveaux critères), immatriculation des opérateurs de voyages mais également promotion de labels comme « Vignobles & Découvertes » pour l'oenotourisme porté par 54 vignobles ou encore la distinction Palace attribuée à 23 établissements en France.

Pour en savoir plus : www.atout-france.fr ou www.france.fr

2. Objet de la consultation

Atout France lance une mise en concurrence dont l'objet est la sélection d'un prestataire qui aura la charge de la tierce maintenance applicative de son ERP, le logiciel Sage x3 Prémium version 6.5 qu'elle exploite dans un environnement Windows et sur une base SQL, en client lourd sur son siège parisien et en client web pour ses 33 bureaux à l'international.

3. Description des besoins

3.1. Prestations demandées

Le prestataire sélectionné pour réaliser la prestation mettra en œuvre les moyens techniques, humains, matériels suffisants ainsi que son savoir-faire pour garantir la maintenance applicative, corrective et adaptative, de l'ERP Sage x3 Prémium dans sa version 6.5, pour les modules suivants :

- Développement
- Paramétrage
- Données de base
- Relation client
- Achats
- Ventes
- Contrôle de gestion
- Comptabilité
- Comptabilité tiers
- Budgets opérationnels
- Immobilisations
- Exploitation
- Impressions

Indissociable de la maintenance de l'ERP Sage x3, le prestataire devra maîtriser le logiciel Crystal Report afin de, non seulement maintenir les états standards et spécifiques utilisés en production, mais aussi pouvoir répondre aux demandes d'évolution desdits états ou de développements d'états ou de rapports.

Le prestataire devra être force de proposition en matière de résultat attendu et d'optimisation de traitement des états ou rapports.

Le prestataire devra démontrer que son support client est composé de ressources humaines suffisantes, possédant les compétences requises pour traiter toutes les demandes pouvant résulter de l'exploitation des modules Sage en possession d'Atout France selon son usage.

Le prestataire devra faire la preuve de sa qualification à réaliser le support de l'application Sage x3 et de sa capacité à travailler avec l'éditeur Sage pour les interventions qui le nécessiterait (certifications Sage).

L'exécution des prestations qui incombent au prestataire au titre des présentes ne peut être sous-traitée en tout ou partie.]

3.2. Fonctionnement attendu

La prise en compte d'une demande d'intervention ou d'assistance de Atout France devra obligatoirement résulter d'une demande écrite formalisée par une personne habilitée de Atout France auprès du prestataire. Une liste à jour de ces personnes habilitées devra être tenue par le prestataire.

Un accusé de réception, de tout type de demande, devra être formulé par écrit au maximum dans l'heure suivant l'envoi de la demande, matérialisant sa prise en compte par les services du prestataire.

Selon la criticité, indiquée par Atout France, de la demande, un délai de résolution ou de contournement est imposé au prestataire dans les termes suivants :

- Incident mineur, entendu comme tout incident qui n'est ni bloquant, ni critique, ni majeur : sous 24 heures ;
- Incident majeur, entendu comme tout incident qui altère significativement le fonctionnement de tout ou partie des logiciels (ou de l'une de ses fonctionnalités principales) : sous 12 heures ;
- Incident critique, entendu comme tout incident qui affecte la sécurité, l'intégrité, la confidentialité, ou la fiabilité des données traitées par les logiciels, pourvu que, dans l'un ou l'autre de ces cas, une solution de contournement ne puisse pas être mise en œuvre par le prestataire : sous 7 heures;
- Incident bloquant la production, entendu comme tout incident qui interrompt ou empêche le fonctionnement, l'exécution et /ou l'exploitation des logiciels (ou l'une de ses fonctionnalités principales) par Atout France : sous 3 heures.

Le prestataire est chargé de mettre en œuvre les moyens techniques et humains pour respecter ces délais, ou démontrer que la qualification faite par Atout France n'est pas conforme à la réalité de la demande et la requalifier.

Si le prestataire n'est pas en capacité de résoudre une demande, il lui conviendra de prendre toutes les mesures possibles auprès de l'éditeur Sage, et d'en fournir la preuve à Atout France afin de résoudre l'anomalie dans les délais indiqués par Atout France. Il devra relancer l'éditeur Sage régulièrement afin d'obtenir, dans ces délais, sa résolution.

3.3. Moyens techniques

Le prestataire retenu devra être en capacité de se connecter et de prendre la main à distance sur le/les serveur(s) hébergeant Sage x3 afin d'effectuer des opérations de télémaintenance, après autorisation préalable des accès par Atout France.

Le prestataire devra assurer une veille technologique du logiciel Sage x3 afin de proposer à Atout France les mises à jour mineures (Patches) délivrées par l'éditeur, Sage, ainsi que leur installation dans les règles de l'art. La mise en œuvre des mises à jour validées par Atout France est à la charge du prestataire.

Le prestataire devra posséder des compétences reconnues et certifiées en infrastructures informatiques afin d'identifier, voire répondre à des problématiques liées aux serveurs hébergeant l'environnement Sage, et à leur environnement Microsoft.

Il s'engage à ce titre à mettre en œuvre et maintenir en état de fonctionnement isopérimètre une version de pré production du serveur exploité en production.

3.4. Périmètre

Le prestataire devra indiquer le périmètre matérialisant les demandes déclarées comme relevant de la maintenance applicative.

Les demandes sortant de ce périmètre devront être prises en compte et traitées selon les mêmes degrés de criticité précédemment cités. Ils feront l'objet d'une facturation individuelle et de rapports justificatifs détaillés selon une tarification négociée qui devra être indiquée dans l'offre des prestataires.

3.5. Modèle économique

Le prestataire devra présenter au moins deux modèles économiques de sa solution de maintenance :

- un sur une base forfaitaire annuelle représentant un nombre illimité de demandes ;
- l'autre sur une consommation au coup par coup matérialisée par l'achat en début d'année civile par un certain nombre de tickets, renouvelables en cours d'année si besoin.

3.6. Formations

Le prestataire devra démontrer qu'il est en capacité d'assurer des formations relatives à l'exploitation du logiciel.

4. Calendrier

Le prestataire devra être en mesure d'assurer la maintenance dès le 2 mai 2017.

5. Règlement de la consultation

5.1. Objet de la consultation et durée du contrat

Le contrat entre Atout France et le prestataire sélectionné est prévu sous la forme d'un contrat initial d'une durée de 2 (deux) ans à compter du 2 mai 2017.

Le contrat pourra être reconduit, pour une durée de 2 (deux) ans, à la demande de Atout France, par la conclusion d'un nouveau contrat.

5.2. Contacts

Interlocuteurs du projet

Les interlocuteurs durant les différentes phases de cette consultation sont :

philippe.girault@atout-france.fr

Tout renseignement complémentaire relatif au contenu technique de la consultation peut être obtenu jusqu'au 10 avril 2017.

Il est acquis que l'ensemble des candidats recevront les réponses aux questions éventuellement posées par l'un d'entre eux. Aucune réponse ne sera donnée par téléphone.

5.3. Budget

Le budget indicatif pour une année de la prestation attendue est compris dans une fourchette allant de 7.000€ HT (sept mille euros Hors Taxes) à 15.000€ HT (quinze mille euros Hors Taxes) incluant l'ensemble de la prestation, les frais techniques, les honoraires et commissions de l'agence retenue.

Les prix proposés par les candidats devront être fermes pour la durée du contrat. Le candidat ne pourra donc pas revoir son offre à la hausse et devra maintenir son offre tarifaire jusqu'à la date du début du contrat.

5.4. Calendrier

Remise du cahier des charges aux prestataires	30 mars 2017
Date limite de réception des offres	13 avril 2017, 12h au plus tard (heure de Paris)
Choix définitif du prestataire	A partir du 21 avril 2017

L'ensemble des candidats sera informé de l'issue de la sélection par mail avec accusé de réception.

5.5. Dossier de consultation

Le dossier de consultation remis aux prestataires contient le cahier des charges dont le présent règlement.

5.6. Critères de sélection

Atout France sélectionnera l'offre la plus intéressante en tenant compte des éléments suivants (le total des critères est égal à 100) :

- la capacité du candidat de mettre à disposition une maintenance pleinement opérationnelle au 2 mai 2017 (25/100) ;
- la capacité du candidat de nous accompagner au quotidien et d'être force de proposition dans nos besoins présents et futurs (25/100) ;
- les moyens humains mis en œuvre (25/100) ;
- les moyens techniques mis en œuvre (25/100).

5.7. Présentation des offres

Les candidats doivent prendre connaissance du cahier des charges qui a un objet double :

- Présenter le contexte de la mise en concurrence ;
- Déterminer l'objet et le contenu des prestations demandées aux candidats.

Le candidat doit fournir une réponse argumentée démontrant l'adéquation de la solution préconisée aux besoins fonctionnels exprimés dans ce document.

Structure du dossier

Les prestataires souhaitant répondre au présent cahier des charges devront fournir les éléments suivants :

→ Le budget de la prestation de maintenance comprenant pour chaque partie, l'ensemble des coûts, quelque soit leur nature, détaillés postes par postes en faisant figurer :

- La nature de la prestation ;
- L'unité d'œuvre et le coût unitaire.

Les prix proposés devront être fermes et non révisables pour la durée du contrat, y compris son renouvellement éventuel. Par ailleurs, ces prix comprennent toutes les dépenses résultant de l'exécution des prestations, incluant tous les frais (y compris les frais de restauration, de déplacement et d'hébergement) des intervenants ainsi que tous les frais matériels liés à ces prestations. Le délai global de paiement, à compter de la date de réception de la facture, est de 30 (trente) jours.

→ Un descriptif détaillé de l'équipe support proposée et son organisation (CV, profils et compétences, ressources critiques, expertise, etc.) ;

→ Ses références qui permettent d'éclairer son savoir-faire en la matière ;

→ Une présentation de son activité et chiffres clés ;

→ Un extrait Kbis ainsi qu'un bilan des comptes approuvés du dernier exercice clos ;

→ Les coordonnées complètes du candidat (comprenant téléphone professionnel et adresse mail de chaque personne concernée).

5.8. Dépôt des offres

Les offres, rédigées en français, devront impérativement être envoyées avant le 13 avril 2017, 12h00 heure de Paris, en 1 (un) exemplaire par voie postale à :

ATOUT FRANCE
« Mise en concurrence ERP Sage x3 »
A l'attention de Philippe Girault
79-81, rue de Clichy – 75009 PARIS

L'offre devra contenir l'offre du candidat ainsi qu'une copie paraphée, approuvée, datée et signée du présent cahier des charges.

Parallèlement, 1 (un) exemplaire électronique (sous format PDF ainsi que chacun des fichiers constitutifs de l'offre sous format modifiable Excel et/ou Word) doit être envoyé aux adresses email suivantes, dans la même limite de temps, à savoir au plus tard le 13 avril 2017, 12h00 heure de Paris :

philippe.girault@atout-france.fr

Pour être acceptée, l'offre devra donc être adressée à Atout France en version papier et sous format électronique dans les délais indiqués ci-dessus.

5.9. Clause de confidentialité

Cette consultation est confidentielle. Les contacts doivent être exclusifs entre le personnel de Atout France et les candidats.

Les candidats s'engagent, à titre de clause de confidentialité, pendant une durée de 5 (cinq) ans à compter de la date de réception du présent cahier des charges, à ne pas divulguer sans l'accord préalable et exprès d'Atout France, directement ou indirectement, les informations, connaissances ou savoir faire que ce soient concernant Atout France et ses modalités de fonctionnement, auxquels ils auraient pu avoir accès dans le cadre de la présente mise en concurrence, à moins que les dites informations, connaissances ou savoir faire ne soient tombés dans le domaine public ou que leur divulgation soit rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

Les candidats s'engagent également à l'égard de Atout France à exiger de la part de leurs préposés la même obligation de confidentialité.

5.10. Conditions générales

Le non-respect des formalités et procédures décrites ci-dessus par un candidat pourra entraîner le rejet définitif de son dossier par Atout France.

Atout France pourra être amené en cas de besoin à demander aux candidats de produire tous documents ou renseignements complémentaires à la bonne compréhension de leur offre. Le candidat sera tenu de faire droit à ces requêtes dans les délais indiqués par Atout France, sous peine de rejet définitif de son dossier par Atout France.

La présente mise en concurrence n'implique pas l'obligation pour Atout France d'attribuer le marché.

Atout France se réserve le droit à tout moment de mettre fin de manière anticipée à la procédure de mise en concurrence décrite par le présent cahier des charges, au cours ou à l'issue de la procédure de sélection, sans frais ni indemnité.

Atout France ne sera pas tenu de justifier son choix et se réserve le droit à tout moment de mettre fin de manière anticipée à la procédure décrite par le présent cahier des charges au cours ou à l'issue de la procédure de sélection, sans frais ni indemnité et sans avoir à en préciser les raisons.

L'attribution du marché au candidat sélectionné est réalisée sous réserve de la conclusion d'un contrat entre Atout France et ledit candidat, prévoyant notamment le respect par les parties de la législation relative à la protection des données personnelles.

Les candidats ne seront pas indemnisés pour leur participation à cette consultation.

La présente consultation est soumise au droit français.

Tout litige né de l'interprétation ou de l'application des règles et procédures fera l'objet d'une tentative de règlement à l'amiable. Atout France et le candidat désigneront

conjointement un représentant chargé, pendant une durée de 30 (trente) jours au plus à compter de la notification du litige, de proposer un règlement à l'amiable. En cas d'échec de la tentative de règlement à l'amiable, les tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Paris seront seuls compétents pour juger de tout litige résultant de la mise en œuvre de la présente procédure.

Propriété intellectuelle

Toutes les modifications, corrections, évolutions réalisées par le prestataire retenu dans le cadre du marchés y compris notamment les résultats des travaux, d'analyse, de conception, d'évolutions, de corrections et d'écriture de programmes, de conversion de logiciels, les composants logiciels, tant en code exécutable qu'en code source et tous les documents, bases de données, ou autres sont la propriété exclusive d'Atout France.

Par ailleurs, tout développement spécifique créé pour Atout France dans le cadre du marché est la propriété exclusive d'Atout France.

Les modalités juridiques, notamment celles de la présente cession, seront précisées dans le contrat qui sera conclu entre le candidat retenu et Atout France.

En tout état de cause, le candidat retenu prémunit Atout France contre toute revendication des tiers quand aux droits de propriété intellectuelle et lui en garantit l'exercice paisible.

Tous les éléments transmis aux candidats par Atout France dans le cadre de la présente consultation restent la propriété de ce dernier. Les candidats s'engagent à n'utiliser ces éléments que dans le strict cadre de l'objet de la présente consultation.

Vu, paraphé et signé,

A ...

Le ...

Titre et signature de la personne responsable du marché :

Titre :

Signature :