

**ProxyStation**  
Cahier des charges

1.0

ProxyStation

Le 7/1/2013

**Date limite de  
remise des offres :** Le vendredi 18  
janvier 2013

Version	Date	Statut	Correcteur	Modifications
1.0	27/12/2012	Création	-	-

# A. ProxyStation: Gestion des réservations de la station ToutSchuss

---

## 1. Réactivité locale

La personnalisation est aujourd'hui au cœur de la relation avec le client et des nouveaux usages marchand grâce au développement des nouveaux réseaux et technologies, et à leur appropriation très rapide, ces trois dernières années, par le grand public et les professionnels.

Nous souhaitons proposer à nos clients une offre personnalisée qui permettra de répondre au mieux à leurs attentes.

C'est sur la base de ce constat que ProxyStation a choisi de développer le projet ProxStat-Gestion.

ProxiStation constitue la Maîtrise d'ouvrage.

## 2. ProxyStation – Etat des lieux

La société ProxyStation gère un ensemble d'immeubles proposés à la location saisonnière en hiver et en été, a un contrat avec un ensemble de magasins de sport affiliés à la location de skis ou de VTT et avec la société de remontées mécaniques.

A chaque saison, les formules et tarifs associés sont mis à jour.

La société propose donc à l'ensemble de ses clients des forfaits de location sur un ou plusieurs jours associant logement, location de matériels et forfait de skis, ou uniquement l'un de ces trois éléments.

Pour le moment, la société ProxyStation dispose d'un site web statique mis à jour à chaque saison, via un contrat de service avec la société SIISki, et les réservations se font par mail. Les clients n'ont pas de possibilité de connaître l'état en temps réel des disponibilités.

## 3. Les enjeux de ProxStat-Gestion

Pour le client : ProxStat-Gestion constitue une opportunité d'avoir un descriptif des appartements disponibles à la location et de savoir si ils sont libres aux dates souhaitées, de pouvoir réserver le matériel (skis, snowboards, chaussures, VTT, poussettes) nécessaire au séjour, de réserver les forfaits des remontées mécaniques

en temps-réel. Le service devra être disponible aussi bien à partir d'un navigateur web que sur environnement mobile de type téléphone ou tablette. Le client aura également accès à un descriptif de la station avec la liste des activités, le plan des pistes et un service météo local avec plusieurs webcams.

Pour le gérant de la société ProxStation: ProxStat-Gestion permet de gérer en temps réel son parc d'appartements, de satisfaire au mieux ses clients et de proposer un service complet, avec peu d'échanges directs avec les clients.

Pour l'administrateur du site web : ProxStat-Gestion permet de mieux gérer le changement de saison avec une mise à jour simplifiée et dynamique des offres, sans avoir à passer par une société de services spécialisée. On pourra, par exemple, proposer aux différents magasins de sports et à la société de remontées mécaniques une interface leur permettant de saisir leurs offres.

Pour les magasins de sport : Les réservations via ProxStat-Gestion permettent de préparer le matériel de façon à mieux satisfaire le client à son arrivée. Le matériel à disposition est en stock limité.

Pour la société de remontées mécaniques: Les réservations via ProxStat-Gestion permettra de préparer et mettre à disposition les forfaits des clients dès leur arrivée avec les clés de leur appartement. Le flux aux caisses sera alors mieux régulé en début de semaine.

#### **4. Les objectifs de ProxStat-Gestion**

Le projet ProxStat-Gestion vise à dynamiser l'offre de la station ToutSchuss en répondant de façon personnalisée et en temps réel à la demande des clients.

L'objectif est de mettre en place un système informatique réparti intégrant la présentation de l'offre, la réservation à distance d'un ensemble de services (location d'appartements, location de matériels, forfaits) et la mise à jour de l'offre.

ProxStat-Gestion doit à terme remplacer le système actuel.

La solution proposée doit faire preuve de fiabilité et de robustesse, c'est-à-dire que le service doit être garanti 7 jours sur 7 et 24h sur 24.

## **B. Mission de Maîtrise d'œuvre**

---

## **1. Objectifs**

Les entreprises retenues seront chargées de :

- Concevoir et développer les applications permettant de gérer la présentation de l'offre aux clients, la réservation personnalisée et la mise à jour de l'offre;
- Concevoir et développer les applications permettant la gestion de la location saisonnière des appartements ;
- Concevoir et développer les applications permettant la gestion de la location de matériels par les magasins de sport ;
- Concevoir et développer les applications permettant la réservation des forfaits des remontées mécaniques ;
- Assurer l'exploitation et l'hébergement de ProxStat-Gestion ;
- Assurer le support, la maintenance technique de ProxStat-Gestion ;
- Proposer un processus permettant une migration de l'ancien système vers le nouveau.

## **2. Organisation de la consultation**

### **Planning**

L'appel d'offres sera lancé dans la semaine du 7 janvier 2013.

Les entreprises devront prendre contact avec la maîtrise d'œuvre le lundi 14 janvier 2013.

Les entreprises devront remettre leurs projets pour le vendredi 18 janvier 2013 et le présenter le lundi 21 janvier 2013.

Une décision sera prise ensuite par le consortium de maîtrise d'ouvrage pour le 28 janvier 2013.

### **Critères de sélection des entreprises**

- Coût du projet
- Capacité à respecter les délais
- Capacité des entreprises soumissionnaires à répondre aux problématiques posées par la maîtrise d'ouvrage : type de services, fonctionnalités des services, modes de communication ;
- Capacité du groupement d'entreprises soumissionnaires à adresser la totalité du périmètre
- Capacité du groupement d'entreprises soumissionnaires à proposer des solutions innovantes et adaptées aux métiers
- Capacité du chef de file à piloter le groupement d'entreprises soumissionnaires
- Capacité des entreprises à maîtriser les technologies proposées
- Références et expériences des entreprises soumissionnaires

Ces critères ne sont pas priorités.

**Date limite et forme de remise des offres :**

vendredi 18 janvier -12h.

Les offres doivent être remises sous format électronique  
Laurence.Duchien@univ-lille1.fr

## C. Exigences

---

### 1. Périmètre

Le périmètre fonctionnel comporte :

- Des services à destination de la clientèle ;
- Des services à destination des magasins de sports et des remontées mécaniques ;
- Des services à destination du gérant de la société ;
- Des services à destination de l'administrateur du site web.

### 2. Services à destination de la clientèle

**Exigence : F01**

Service	Consultation des services disponibles
N°	F1
Contenu	Le client doit pouvoir consulter l'ensemble des services disponibles sur le site (appartements, matériels de sport, forfaits des remontées mécaniques) et leur disponibilité
Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	

**Exigence : F02**

Service	Réservation d'un appartement
---------	------------------------------

N°	F2
Contenu	<p>Le client doit pouvoir réserver un appartement de son choix aux dates demandées, si celui-ci est disponible.</p> <p>Une option annulation sera proposée avec un supplément.</p> <p>Le client paiera 20% du montant à la réservation et la totalité 15 jours avant l'arrivée. Des rappels seront mis en place.</p>
Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	

**Exigence : F03**

Service	Réservation de matériel de sport
N°	F3
Contenu	<p>Le client doit pouvoir choisir du matériel de sport (skis alpins, skis de fond, bâtons, chaussures de ski alpin, chaussures de ski de fond, raquettes, snowboard, poussettes) en indiquant la taille pour chaque membre de la famille, ceci pour la date du séjour et sa durée. Plusieurs magasins de sport proposent ce service dans la station et ont souhaité être visible dans le service proposé par ProxyStation.</p> <p>Une option annulation sera proposée avec un supplément</p> <p>Le client paiera 20% du montant à la réservation et la totalité au moment du départ de la station en rendant le matériel.</p>
Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	

**Exigence : F04**

Service	Réservation de forfaits de remontées mécaniques
N°	F4
Contenu	<p>Le client doit pouvoir réserver les forfaits pour toute la famille à la date donnée. La station ToutSchuss offre toute une gamme de possibilités qu'il faudra prendre en compte dans l'offre.</p>

	<p>Pour les forfaits au-delà de 6 jours, une photo sera demandée pour chaque membre de la famille. La photo pourra être téléchargée via le site web.</p> <p>Le client paiera 20% du montant du forfait à la réservation et la totalité 15 jours avant l'arrivée. Les forfaits seront remis en même temps que les clefs de l'appartement.</p>
Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	

**Exigence : F05**

Service	Annulation d'une réservation d'un service
N°	F5
Contenu	Un client pourra annuler sa réservation à tout moment. Si il a pris une assurance, l'annulation sera gratuite jusqu'à 10 jours de la date de la réservation, 10% du montant total seront ensuite retenus. Si il n'a pas souscrit d'assurance annulation, à 45 jours, le client paiera 20% du prix total, à 30 jours, 40%, à 15 jours, 60 % et à 8 jours la totalité du montant prévu.
Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	

**Exigence : F06**

Service	Demande de précision par mail
N°	F06
Contenu	Les clients doivent pouvoir dialoguer avec le gestionnaire de la société Proxy-Station
Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	

Exigence : F07

Service	Commentaires
N°	F07
Contenu	Les clients doivent pouvoir laisser un message sur le site directement pour donner leurs impressions sur le service rendu avec un système de classement par « étoiles » + un texte.
Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	

### 3. Services à destination des magasins de sports

**Exigence : P01**

Service	Mise à disposition du stock de matériel
N°	P1
Contenu	Le magasin de sport pourra décrire le matériel qu'il met à disposition et le tarif de location, en fonction de la période donnée.
Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	

**Exigence : P2**

Service	Liste des matériels à préparer
N°	P2
Contenu	Chaque jour, le personnel du magasin de sport aura une liste de matériels à préparer en vue de l'arrivée des clients.
Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	



**Exigence : P3**

Service	Remise du matériel au client
N°	P3
Contenu	Lorsque le client vient retirer son matériel, sa fiche est complétée avec les identifiants des matériels qui lui sont remis, le stock est mis à jour. Une carte d'identité ou un passeport sert à contrôler l'identité du client. Une pré-facture lui est remis.
Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	

**Exigence : P04**

Service	Remise du matériel loué par le client et facturation
N°	P4
Contenu	Lors de la remise du matériel, il y a vérification du matériel, remise dans le stock et une facture sera éditée. Le paiement est alors effectué.
Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	

**4. Services à destination des remontées mécaniques****Exigence : M01**

Service	Mise à disposition des types de forfaits
N°	M01
Contenu	Le service de remontées mécaniques pourra décrire pour chaque saison l'ensemble des forfaits possibles aussi bien pour le ski alpin, le ski de fond, le VTT ou encore les piétons avec les périodes concernées.

Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	

**Exigence : M02**

Service	Edition des forfaits réservés
N°	M02
Contenu	Le personnel des remontées mécaniques demandera l'édition des forfaits réservés, en vérifiant bien la composition de la famille.
Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	

**Exigence : M04**

Service	Estimation de l'affluence
N°	P4
Contenu	En fonction des réservations (et de la météo), une indication pourra être donnée sur l'affluence envisagée pour un jour donné
Cas d'usage	
Modalités techniques	
Contraintes	
Commentaires	

## **5. Services à destination de l'administrateur du site web**

**Exigence : W01**

Service	Mise à disposition de la saison
N°	M01
Contenu	L'administrateur doit pouvoir basculer d'une saison à l'autre, mettre à jour les services disponibles et leurs tarifs.

<b>Cas d'usage</b>	
<b>Modalités techniques</b>	
<b>Contraintes</b>	
<b>Commentaires</b>	

**Exigence : W2**

<b>Service</b>	Amélioration des services – statistiques sur les ventes de services
<b>N°</b>	W2
<b>Contenu</b>	<p>En vue d'aider le gérant à offrir un service plus compétitif à sa clientèle, la société ProxyStation souhaite garder un historique qui permettra de savoir quels sont les profils types des clients fréquentant la station ToutSchuss, ainsi que les dates auxquelles les réservations sont effectuées, le matériel loué et les forfaits demandés.</p> <p>Des outils statistiques seront proposés au gestionnaire pour analyser la saison écoulée.</p>
<b>Cas d'usage</b>	
<b>Modalités techniques</b>	
<b>Contraintes</b>	
<b>Commentaires</b>	

### Exemple de tarifs pour la location d'appartements sur la saison hivernale 2012-2013

Tarifs semaines	Dates 2012/2013	Studio ¼ personnes-sdb-wc-sud	Studio 4/5 personnes-sdb-wc avec cabine ou mezza plein sud	Appt 6/8 personnes 2 pièces- mezza sdb-wc- plein sud
Noël	22/12 au 29/12	651	714	917
Jour de l'An	29/12 au 05/01	763	910	1316
Janv/Fev la semaine	05/01 au 16/02	511	644	819
Vacances février	16/02 au 16/03	763	910	1316
Mars/Avril	16/03 au 10/04	511	644	619
Vacances de pâques	10/04 au 6/05	651	714	917
Inter-saison	Avant 22/12 après 06/05	315	364	455
Tarifs nuitées hors vacances scolaires		88	93	99

### Exemple de tarifs pour la location d'appartements sur la saison estivale 2013

Tarifs semaines	Dates 2012/2013	Studio ¼ personnes-sdb-wc-sud	Studio 4/5 personnes-sdb-wc avec cabine ou mezza plein sud	Appt 6/8 personnes 2 pièces- mezza sdb-wc- plein sud
Inter-saison	Avant le 20/06 Après le 14/09	300	400	600
Basse saison	Du 20/06 au 03/07 et du 31/08 au 14/09	400	500	800
Moyenne Saison	03/07 au 19/07 et du 17/08 au 31/08	511	644	819
Haute saison	19/07 au 17/08	763	910	1316
Tarifs nuitées hors vacances scolaires		88	93	99

Le linge (draps, serviettes) peut être fourni avec un supplément de 10 euros par personne occupant le logement.

La taxe de séjour est en sus de 0,90 euros par personne (à partir de 13 ans).

Une location de garage est possible (10 euros la nuit, 60 euros pour la semaine).

Le ménage : jour du départ studio 1-4 personne : 30 euros, studio 4/5 : 40 euros, appt : 50 euros.

Lit bébé : 10 euros par jour

Wifi : accès gratuit

### Exemple de service fourni par un magasin de sport

Skis Alpins + bâtons + chaussures	Confort	Sécurité	Qualité	Performance
- de 15 ans				
Adultes				

  

Snowboard + chaussures	Miniskis pour sensations ludiques	Board polyvalente et tout terrain
- de 15 ans		
Adultes		

Une assurance perte de matériel sera proposée en sus de chaque location : équivalent à 3% du prix de la location

### Tarifs des forfaits ski alpin pour la saison hivernale 2012-2013

#### Ski alpin

Le domaine skiable de la station ToutSchuss s'étend sur 70 km de pistes. L'espace Diamant relie 6 stations villages et représente 185 km de pistes.

Pour chaque forfait émis : prévoir une caution de deux euros pour la carte mains libres.

Jeunes	½ J	1J	2J	3J	4J	5J	6J	7J	8J	Forfait saison
ToutSchuss	20	23,5	44,7	67,00	89,3	111,7	123,1	139,9	156,7	376
ToutSchuss Diamant	23,2	27,2	51,7	77,6	103,4	129,2	142,4	161,9	181,4	436

Adultes	½ J	1J	2J	3J	4J	5J	6J	7J	8J	Forfait saison
ToutSchuss	26	30,5	58,0	87	115,9	144,9	159,7	181,5	203,3	488
ToutSchuss Diamant	30	35,2	66,9	100,4	133,8	167,2	184,3	209,5	234,7	564

Sénior	½ J	1J	2J	3J	4J	5J	6J	7J	8J	Forfait saison
ToutSchuss	23,4	27,5	52,3	78,4	104,5	130,7	144	163,7	183,4	440
ToutSchuss Diamant	27	31,7	60,3	90,4	120,5	150,6	166	188,7	211,4	508

Age d'Or	½ J	1J	2J	3J	4J	5J	6J	7J	8J	Forfait saison
ToutSchuss	20	23,5	44,7	67,00	89,3	111,7	123,1	139,9	156,7	376
ToutSchuss Diamant	23,2	27,2	51,7	77,6	103,4	129,2	142,4	161,9	181,4	436

Jeunes : de 5 ans à 15 ans

Adultes : de + de 15 ans à moins de 65 ans

Senior : de + de 65 ans à - de 75 ans

Age d'Or : de + de 75 ans

Moins de 5 ans : Gratuit - prévoir une carte mains libres (avec 2 euros de caution)

Les étudiants de 18 à moins de 25 ans bénéficient d'une réduction du 10% sur présentation de leur carte étudiant

2 télésièges peuvent permettre à des piétons de profiter des sentiers balisés sur les hauteurs :

1 aller/retour : 7,5 euros

6 aller/retour : 40 euros

#### Tarifs ski nordique

Domaine nordique	1/2J	1J	2J	3J	4J	5J	6J	7J	Saison
Jeunes	3,4	5	9	12,9	16,2	19	21,3	23,5	84,5
Adultes	7,3	9	17,4	25,9	34,3	42,7	51,2	58,5	84,5
Senior	6,7	8,4	16,9	24,7	32,6	40,5	48,4	55,1	84,5
Age d'Or	3,4	5	9	12,9	16,2	19	21,3	23,5	84,5

Une assurance « Neige » de 2,8 euros par jour (adulte et enfant), 2,1 euros pour une 1/ journée peut être souscrite en sus du forfait alpin ou nordique.

## Calendrier PEPIT 2013- MIAGE FC-FA

7/1/2013 10h-12h	Distribution du sujet - constitution des groupes
14/1/2013 9h-12h	Travail sur la réponse au cahier des charges
<b>18/1/2013</b>	<b>Rendu de la réponse au cahier des charges</b>
<b>21/1/2013 9h-12h</b>	<b>Présentation de la proposition de réponse au cahier des charges</b>
28/1/2013 9h-12h	Proposition fonctionnelle et Architecture V1
4/2/2013 9h-12h	Proposition fonctionnelle et Architecture V1
11/2/2013 9h-12h	Proposition fonctionnelle et Architecture V1
18/2/2013	Interruption pédagogique - Vacances de Février
<b>22/2/2013</b>	<b>Rendu de la proposition fonctionnelle et architecture V1</b>
<b>25/2/2013 9h-12h</b>	<b>Présentation de la proposition fonctionnelle et architecture V1</b>
	<b>Evaluation de la qualité logicielle</b>
4/3/2013 10h-12h	Proposition et Architecture fonctionnelle V2
11/3/2013 10h-12h	Proposition et Architecture fonctionnelle V2
18/3/2013 10h-12h	Proposition et Architecture fonctionnelle V2
25/3/2013 10h-12h	Proposition et Architecture fonctionnelle V2
1/4/2013	Lundi de Pâques
<b>5/4/2013</b>	<b>Rendu de la proposition fonctionnelle et architecture V2</b>
<b>8/4/2013 9h-12h</b>	<b>Présentation de la proposition fonctionnelle et architecture V2</b>
15/4/2013	Interruption pédagogique - Vacances de Printemps
22/04/2013	Interruption pédagogique - Vacances de Printemps
29/4/2013 10h-12h	Proposition fonctionnelle et architecture V3
6/5/2013 10h-12h	Proposition fonctionnelle et architecture V3
13/5/2013 10h-12h	Proposition fonctionnelle et architecture V3
20/5/2013	Lundi de Pentecôte
27/5/2013 10h-12h	Proposition fonctionnelle et architecture V3
<b>7/6/2013</b>	<b>Rendu de la proposition fonctionnelle et architecture V3</b>
<b>10/6/2013 9h-12h</b>	<b>Présentation de la proposition fonctionnelle et architecture V3</b>
	<b>Evaluation de l'architecture et recette au niveau déploiement.</b>