PRESTATIONS D’AGENCE DE VOYAGE

Numéro de consultation : **24-CP08-074-AC**

|  |
| --- |
| **CADRE DE REPONSE TECHNIQUE** |

**Identification de l’entreprise**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom de la société** |  |
|  |  |
| **Adresse** |  |
|  |  |
| **Téléphone** |  |
| **email** |  |
|  |  |
| **Nom du contact en charge**  **du dossier** |  |
| **Téléphone** |  |
| **email** |  |

S O M M A I R E

[1 VALEUR TECHNIQUE 3](#_Toc180769524)

[1.1 MODALITES DE GESTION -ORGANISATION GENERALE 3](#_Toc180769525)

[*1.1.1* *Organisation de l’équipe affectée à l’accord-cadre* 3](#_Toc180769526)

[*1.1.2* *Organisation de l’agence* 3](#_Toc180769527)

[1.2 MODALITES DES RESERVATIONS, MODIFICATIONS ET ANNULATIONS OFF LINE 4](#_Toc180769528)

[*1.2.1* *Description des procédures de réservations des titres de transport et vouchers hébergement et location de voiture* 4](#_Toc180769529)

[*1.2.2* *Délais de réservations des titres de transport et vouchers* 4](#_Toc180769530)

[*1.2.3 Description des procédures d’annulation et modification de réservation après émission des titres de transport et vouchers, et délais de traitement* 4](#_Toc180769531)

[1.3 MODALITES DES RESERVATIONS, MODIFICATIONS ET ANNULATIONS EN LIGNE – OUTIL DE SELFBOOKING 5](#_Toc180769532)

[*1.3.1* *Décrire les principales fonctionnalités de la solution on line proposée* 5](#_Toc180769533)

[*1.3.4* *Modalités de mise en œuvre de l‘outil et assistance aux utilisateurs* 5](#_Toc180769534)

[1.4 PROCEDURES MISES EN PLACE EN CAS D’URGENCE ET ASSISTANCE 6](#_Toc180769535)

[2 COMPLEMENT AU CADRE DE REPONSE TECHNIQUE 6](#_Toc180769536)

# 1 VALEUR TECHNIQUE

*Il s’agit de permettre au Centre Pompidou de connaître les modalités organisationnelles envisagées par le candidat pour la réalisation des prestations de l’accord-cadre.*

* Modalités de gestion – Organisation générale (moyens humains, équipe affectée, interlocuteur dédié, horaires d’ouverture, statistiques)
* Modalités de réservations, modifications et annulations off line
* Modalités de réservation, modifications et annulations on line (self booking) : mise en œuvre de l‘outil et assistance aux utilisateurs, fonctionnalités, ergonomie, sécurité.
* Procédures d’urgence et assistance

## MODALITES DE GESTION -ORGANISATION GENERALE

## *1.1.1 Organisation de l’équipe affectée à l’accord-cadre*

|  |  |
| --- | --- |
| **Fonctions** | **Nombre** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Existence d’un plateau affaires ?

Désignation d’un interlocuteur dédié :

Nom et fonction :

Coordonnées :

## *1.1.2 Organisation de l’agence*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Horaires d’ouverture** | **Matin** | **Après-midi** |
| Lundi-vendredi |  |  |
| Samedi |  |  |
| Dimanche |  |  |
| Jours fériés |  |  |

*1.1.3 Statistiques*

Quel outil statistique utilisé ?

Quelles fonctionnalités de l’outil ?

Modalités d’accès et d’utilisation par le Centre Pompidou

Exemples d’éditions de statistiques

*1.1.4 Documents « Bilan carbone »*

Donner des exemples de :

Devis carbone

Bilans carbone mensuel et/ou annuel, par moyens de transport, pays/ville, volume de CO2, nombre de titres de transport, kms parcourus, valeur des titres de transport en €.

## 1.2 MODALITES DES RESERVATIONS, MODIFICATIONS ET ANNULATIONS OFF LINE

*Il s’agit ici de décrire précisément les procédures et délais de réservation des titres de transport et vouchers, d’annulation et de modification des réservations après achat des titres de transport/vouchers et des différents frais à prendre en charge*

## *Description des procédures de réservations des titres de transport et vouchers hébergement et location de voiture*

## *Délais de réservations des titres de transport et vouchers*

## *1.2.3 Description des procédures d’annulation et modification de réservation après émission des titres de transport et vouchers, et délais de traitement*

*1.2.4 Procédure pour la recherche d’optimisation tarifaire*

## MODALITES DES RESERVATIONS, MODIFICATIONS ET ANNULATIONS EN LIGNE – OUTIL DE SELFBOOKING

*Il s’agit ici d’expliquer ce que permet et ce que ne permet pas l’outil de réservation en ligne et ses modalités de fonctionnement en répondant notamment aux points suivants :*

## *1.3.1 Décrire les principales fonctionnalités de la solution on line proposée*

1.*3.2 Ergonomie*

*1.3.3 Sécurité de l’outil, maintenance*

## *1.3.4 Modalités de mise en œuvre de l‘outil et assistance aux utilisateurs*

Temps de paramétrage général :

Personnalisation de l’outil :

Temps de paramétrage spécifique :

Profils possibles des différents utilisateurs :

Temps de formation des utilisateurs par profils :

Nombre d’utilisateurs en simultané

Assistance aux utilisateurs, tutoriels :

## PROCEDURES MISES EN PLACE EN CAS D’URGENCE ET ASSISTANCE

*Solution 24h/24, 7j/7 proposée :*

Description de l’offre :

Modalités de mise en œuvre :

# 2 COMPLEMENT AU CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

*L’entreprise peut compléter le présent cadre de réponse technique par toute autre pièce annexe qu’elle juge utile à soutenir son offre.*

*Il est toutefois rappelé que le choix de l’offre économiquement la plus avantageuse se fera selon les critères et pondérations définis au règlement de la consultation.*