202500FCS067 – FOURNITURE DE PRESTATIONS DE SERVICES PRINCIPALES ET COMPLEMENTAIRES D’AGENCE DE VOYAGE

#### Soumissionnaire : ……………………………………………………………

***L’utilisation de ce cadre de mémoire technique est obligatoire. Il est destiné d’une part à fiabiliser les réponses des fournisseurs à tous les éléments servant à l’appréciation des critères d’analyse des offres (et donc à réduire les hypothèses d’offres imprécises ou irrégulières) et d’autre part, à faciliter le traitement des informations fournies dans le cadre de l’analyse des offres. Le mémoire technique accompagnant ce cadre de réponse ne pourra pas excéder 80 pages.***

Ce cadre de réponse servira de base à l’analyse des offres du critère valeur technique, chaque élément étant en relation avec un critère d’appréciation de l’offre. Le candidat peut joindre toute autre pièce qu’il juge nécessaire pour le jugement de son offre.

**Les réponses de ce cadre de mémoire technique et des annexes seront rendues contractuelles.**

*Nota : Les cadres de réponse peuvent être étendus ou bien renvoyer à des annexes clairement identifiées (par un numéro d’annexe, de page…).*

**INFORMATIONS GENERALES**

|  |  |
| --- | --- |
| Profil du soumissionnaire | |
| **Organisation, effectifs et domaines de compétences du soumissionnaire.** |  |
| **Références sur des activités équivalentes** |  |

**VALEUR TECHNIQUE**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Compétences, dimensionnement de l’équipe (chargé de clientèle + plateau), démarche qualité (méthodologie organisationnelle) et démarche projet pour les périodes de mise en place et de transférabilité (compétences et dimensionnement de l’équipe, calendrier, charge de travail pour l’ENAC, …) | |
| **Compétences** | |
| * **Chargé d’affaire** * **Plateau** |  |
| **Organisation** | |
| **Organisation mise en place pour :**   * Assurer le fonctionnement normal des prestations (chargé d’affaire/plateau) * Pour assurer la continuité de service (interruption/indisponibilité) * Procédure d’urgence et d’indisponibilité du SI * La mise en place des outils de réservation (composition de l’équipe, compétences, planning, formation, accompagnement au changement) * Assurer les prestations de transférabilité (composition de l’équipe, compétences, planning,…) * La mise en place de la carte logée * La mise en œuvre des reporting (modèles) * La gestion des modifications et annulation |  |
| 2- Fonctionnalités, ergonomie et accessibilité de l’outil de réservation en ligne | |
| **Outil SBT** :   * Online (fonctionnalités, ergonomie et accessibilité) * Offline (fonctionnalités, ergonomie et accessibilité) |  |
| **Carte logée :**   * Modèle de ROP |  |
| 3-Qualité des interfaçages proposés, sécurité informatique et traçabilité, procédure d’urgence et d’indisponibilité du SI | |
| **Interfaçage :**   * Notilus * Mode d’hébergement |  |
| **Sécurité :**   * Modalités mises en place afin d’assurer la sécurité de l’outil et la traçabilité des transactions |  |
| **Confidentialité des données :**   * Modalités |  |

**CRITERE ENVIRONNEMENTAL**

|  |  |
| --- | --- |
| Engagements RSE | |
| **Description des engagements RSE du soumissionnaire :**   * Part d’hôtels accessible aux PMR * Part d’hôtels labellisés clé verte * Politique sociale envers les effectifs dédiés |  |