

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**SERVICE D'AGENCE DE VOYAGES, PRESTATIONS DE
TRANSPORT ET SERVICES ASSOCIES**

MP 2025-10

**INSTITUT NATIONAL DES SCIENCES APPLIQUEES
24 BOULEVARD DE LA VICTOIRE
67084 STRASBOURG CEDEX
Tél : 03 69 32 20 02**

Table des matières

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE	3
ARTICLE 2 - DESCRIPTION GENERALE DES PRESTATIONS ATTENDUES	3
2.1 Prestations principales.....	3
2.2 Services associés.....	4
2.3 Caractère indicatif de la volumétrie.....	4
ARTICLE 3 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	4
3.1 Modalités de réservation	4
3.1.2 Réservation via la plateforme de réservation OFFLINE	9
3.2 La délivrance des titres de transport	12
3.3 La gestion des modifications/annulation d'un billet de transport	12
3.4 PRESTATION DE TRANSPORT	13
ARTICLE 4 - LA NEGOCIATION AVEC LES TRANSPORTEURS	13
ARTICLE 5 - SERVICES ASSOCIES AUX PRESTATIONS DE TRANSPORT	13
5.1 L'obtention, l'utilisation et la prise en compte de cartes d'abonnement ou carte privilèges	13
5.2 Assurances des voyageurs	13
ARTICLE 6 - OBLIGATIONS	13
6.1 Obligation de fournir des prestations correspondant aux meilleures conditions économiques, de qualité et de proximité	13
6.2 Obligation de conseil et d'information vis-à-vis des voyageurs et des chargés de voyages	14
6.3 Obligation de sécurité	15
ARTICLE 7 - COORDINATION DE L'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE	15
7.1 Implémentation de l'outil et accompagnement au déploiement	16
ARTICLE 8 - STATISTIQUES ET SUIVI QUALITE	16
8.1 Statistiques / Reporting	16
8.2 Suivi qualité	17

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE

Le présent accord-cadre a pour objet la prestation de des services d'agence de voyages pour le déplacement professionnels, des prestations de transport et services associés pour les personnes dont les frais de déplacements sont pris en charge par l'INSA Strasbourg.

Les réservations seront réalisées pour des besoins individuels ou de groupe, en France et à l'étranger. A ce titre, l'agence de voyage titulaire doit mettre en oeuvre la politique voyage de l'INSA en effectuant les missions suivantes :

- mettre à disposition une plateforme de réservation en ligne (on-line) de type SBT (Self Booking Tool) paramétrée selon les règles de la politique voyage de l'établissement,
- mettre en place une solution de réservation offline,
- proposer une offre large et procéder à la réservation des places, à l'émission et à la livraison des billets et titres de transport (aérien, ferroviaire et voies maritimes)
- effectuer des modifications ou annulations de titres
- proposer et assurer la gestion des assurances couvrant l'annulation, les accidents, le rapatriement sanitaire, la perte ou le vol des bagages,
- facturer les prestations en identifiant clairement l'ensemble des frais inhérents, rembourser des annulations et produire des avoirs,
- proposer les services associés suivants : - fourniture de cartes de tarifs et d'abonnements préférentiels,
 - Information et, le cas échéant, gestion des formalités administratives à accomplir pour les voyages à l'étranger (visa, vaccin, etc....),
 - réservation d'excédent de bagages ou réponse à toutes demandes spécifiques indissociables du déplacement,
- fournir des statistiques détaillées et compilées,
- conseiller l'INSA pour la mise en place et/ou l'amélioration de la politique voyages des établissements,
- conseiller et informer les voyageurs,
- concevoir et mettre en œuvre un plan de progrès.

ARTICLE 2 - DESCRIPTION GENERALE DES PRESTATIONS ATTENDUES

2.1 Prestations principales

- mettre en place une équipe dédiée tout au long de l'exécution du marché et les moyens techniques nécessaires à un service personnalisé
- La recherche des meilleures conditions tarifaires,
- La mise en place et l'administration d'une plateforme de réservation en ligne type SBT (Self Booking Tool),
- La mise en place d'une plateforme de réservation offline,
- La réservation, l'émission et la livraison de titres de transport aérien et ferroviaire,
- Le cas échéant, la modification ou l'annulation des billets,
- Le conseil pour la mise en place et/ou l'amélioration de la politique voyages de l'INSA,
- Le conseil et informations aux voyageurs,
- La mise en place d'un outil statistiques/reporting,
- la communication d'informations pratiques concernant la destination, nécessaire au bon déroulement de la prestation d'agence de voyages (vaccinations, formalités obligatoires, visa ...) ;
- La mise en place d'une coordination renforcée en cas de difficultés majeures (grèves, accidents, rapatriement, crise sanitaire...) ;
- L'organisation de réunions semestrielles et la mise en place d'un plan de progrès ;

2.2 Services associés

- L'obtention, l'utilisation et la prise en compte de cartes d'abonnement ou cartes privilèges,
- La gestion des visas
- L'assurance des voyageurs.
- Un suivi détaillé des coûts carbone associés pour chaque demande de réservation qui permettra d'établir le bilan carbone. Ce suivi sera également établi pour les personnes en mission bénéficiaires de ces réservations et en fonction des modes de transports choisis.

Ce suivi en coût carbone devra faire l'objet d'un état récapitulatif semestriel et annuel où à la demande en fonction des besoins de l'établissement.

2.3 Caractère indicatif de la volumétrie

La volumétrie annuelle des prestations est donnée à titre purement indicatif et ne constitue en aucun cas un engagement contractuel de commande minimale ou maximale. Elle est destinée à permettre aux candidats d'apprécier l'importance relative des différents postes de dépenses, le montant annuel des prestations objet du contrat est estimé à 100 000 € HT, soit un montant total pour la durée maximale de l'accord-cadre (4 ans) estimé à 400 000 € HT.

Mode de transport	Montant estimé (€)	Part dans le total (%)	Nombre de billets
Train	65000 €	65%	1 355
Aérien	35000€	35%	94
Total	100 000 €	100%	1 449

ARTICLE 3 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire effectue et garantit les réservations de transport ou de toute autre prestation liée aux déplacements professionnels par les canaux de vente online et offline.

Le titulaire s'engage à faire voyager les utilisateurs de l'INSA dans les meilleures conditions de prix, de sécurité, de sûreté notamment aérienne et de rapidité, conformément à leurs directives et aux besoins exprimés par les utilisateurs.

Le titulaire devra fournir pour chaque déplacement une solution à faible impact environnemental. Il devra transmettre un bilan CO₂ annuel incluant la répartition modale et les volumes estimés d'émissions.

À titre facultatif, les candidats peuvent préciser leur offre en complétant le tableau prévu dans le Cadre de Réponse Technique (CRT) concernant les options de transport (Train seul, Aérien seul, Train + Aérien combinaison des deux modes pour un même déplacement.).

Les informations demandées (tarifs, conditions de réservation, délais de confirmation, commentaires) n'ont pas un caractère obligatoire, mais pourront être prises en compte dans l'analyse qualitative des offres.

3.1 Modalités de réservation

3.1.1 Réservation via l'outil de réservation en ligne - ON LINE (SBT)

A compter du 1^{er} janvier 2026, le titulaire met obligatoirement à disposition de l'INSA, sans supplément de prix, un outil de réservation en ligne sécurisé (site web marchand, extranet) disponible 7 jours/7 24 heures sur 24. L'émission des titres de transport doit se faire du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h00 à 18h00 à minima.

L'outil proposé doit pouvoir répondre à des besoins de paramétrages spécifiques, concernant :

- La politique voyage de l'INSA,
- Le nombre de niveau de validation,
- Le nombre d'administrateurs.
- Assister les utilisateurs dans l'utilisation de l'outil en ligne
- Informer les utilisateurs des nouveautés et astuces mise en place sur l'outil
- Réaliser à minima une session par an de formation de l'outil en ligne auprès des agents

3.1.1.1 Prestations de services de réservations en ligne

Le titulaire fournit un outil intégrant à minima les fonctionnalités suivantes :

- Accès aux bases de données tarifaires aériennes, ferroviaires des GDS de l'agence de voyages ;
- Paramétrage de la politique voyages ;
- Dossier voyageur : contrôle des éléments de la réservation, achat et émission du titre de transport ;
- Mise à disposition des titres de transport et des services associés en France métropolitaine et d'outre-mer et à l'étranger.
- Possibilité d'intégrer les cartes de fidélités pays étranger

L'outil de réservation en ligne doit permettre de réaliser :

- Une demande de pré-réservation (devis) ;
- La validation hiérarchique afin de valider la réservation.

La validation se traduit concrètement par la saisie d'un numéro de commande dans l'outil de réservation (**champ obligatoire**).

Le candidat doit préciser au niveau du cadre de réponse technique, si l'outil permet aux utilisateurs de l'INSA de modifier manuellement les réservations de billetterie, de ré émettre les billets, et d'annuler les réservations.

3.1.1.2 Ergonomie et fonctionnalités de l'outil en ligne (SBT)

L'outil doit être dédié, paramétrable et personnalisable par l'INSA. Il doit mettre en œuvre une architecture de type client Web, accessible depuis les principaux navigateurs (à minima Firefox et Internet Explorer, sur plateforme Macintosh et Windows).

Le titulaire décrit techniquement la solution qu'il se propose de mettre en œuvre s'agissant de la gestion des accès et des profils, et notamment en matière de sécurisation des données.

L'hébergement et la maintenance de la solution sont intégralement assurés par le titulaire ou l'un de ses sous-traitants.

L'outil donne accès aux services de billetterie, train et avion en France et à l'International. L'outil affiche l'intégralité de l'offre disponible sur le marché, y compris les compagnies aériennes low cost, les tarifs Prem's, pro, loisir de la SNCF ou autres compagnies ferroviaires, et tient compte des conditions tarifaires particulières consenties à l'INSA.

L'outil doit permettre de chercher facilement un voyage ou un hébergement (par zone, horaires, prix, date, destination, etc.), de comparer plusieurs options et de faire une pré-réservation pour une personne ou un groupe jusqu'à 6 personnes. La pré-réservation doit rester valable au moins 3 jours au même tarif, si le prestataire l'autorise

L'outil devra permettre aux chargés de voyages de modifier facilement les réservations de billetterie, sous réserve des conditions fixées par le prestataire. Pour les réservations de groupe, le chargé de voyages devra pouvoir effectuer des modifications de manière individuelle sur chaque participant.

L'accès aux conditions tarifaires de chaque billet doit être facile et le titulaire s'engage à ce que leur compréhension soit simple.

La page de résultats de l'outil affiche de manière claire et en début de résultat, les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande (rapport coût/flexibilité) sans favoriser d'une manière ou d'une autre une compagnie aérienne ou ferroviaire plutôt qu'une autre.

La consommation de type ferroviaire étant majoritaire pour l'INSA, l'outil affiche l'ensemble du maillage du réseau ferré en France (TGV, TER, Intercités, ...) et en Europe.

Le candidat devra détailler dans le cadre de réponse technique l'offre ferrée accessible via l'outil

L'outil de commande en ligne doit permettre aux utilisateurs de renseigner lors de leur commande les champs suivants :

- imputation comptable sous la forme **CDE-2025-000000**

Ces champs seront obligatoirement complétés au moment de la réservation

Cas particulier (Low cost Company)

Certains tarifs particuliers air notamment, **Low Cost Company** demande une confirmation et un paiement immédiat, parfois non compatibles avec le paiement classique par facture.

Dans ce cas, le titulaire mettra en œuvre une solution permettant de router ce flux de factures vers une carte lui appartenant. Il facture ensuite la prestation à l'INSA. Les frais éventuels doivent être intégrés au coût de la transaction low cost.

Assistance aux utilisateurs

Le titulaire s'engage à assister les utilisateurs de l'outil online (assistance dédiée aux problèmes que pourraient rencontrer les utilisateurs, décrite à l'article 3.1.1.8 du présent CCTP), à mettre à leur disposition, gratuitement, un guide d'aide à la navigation et à informer les utilisateurs des nouveautés et « astuces » mises en place sur l'outil au moyen de plaquettes rédigées en langue française.

Il s'engage à informer l'INSA en cas de défaillance du système.

3.1.1.3 Identification sur le Self Booking Tool (SBT)

L'accès au système est limité de façon sécurisée aux utilisateurs habilités, désignés par la Direction des affaires financières de l'INSA. L'authentification des utilisateurs est gérée par un système avec mot de passe.

L'application doit fournir un double système d'authentification par identifiant/mot de passe.

3.1.1.4 Définition des profils

Chaque utilisateur est associé à un profil personnel contenant des informations le concernant. Tous les profils autres que légers et les données les concernant sont sauvegardés dans l'outil. Les données de ces profils sont confidentielles et ne sauraient être communiquées à un tiers. Le stockage et l'accès à ces données sont sécurisés. Le titulaire apporte à l'INSA par tous moyens la preuve que les bases de données constituées au cours de l'exécution de l'accord-cadre et comportant des données nominatives satisfont aux exigences de la CNIL et du RGPD.

A cet effet, il transmet à l'INSA et à sa demande :

- La déclaration de la CNIL
- Le récépissé de la déclaration.

A la fin de l'accord-cadre, le titulaire a pour obligation de restituer gratuitement à l'INSA l'ensemble de la base de données des profils voyageurs constitué durant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre.

Un profil léger est destiné notamment aux collaborateurs occasionnels et aux invités. Ces profils devront pouvoir être créés et conservés dans l'outil

Gestion des profils :

L'INSA fournit au titulaire, dans la mesure du possible, la liste des profils ainsi que les informations de base lors de la phase d'initialisation sous la forme d'un fichier dans un format compatible avec une base de données (CSV ou XML).

Le titulaire procède gratuitement au chargement en masse initial des profils et des chaînes de validation. En cours d'exécution de l'accord-cadre, l'INSA peut demander le rechargement en masse de ses profils. La mise à jour des profils est réalisée soit par les administrateurs de l'INSA soit par le titulaire, sur décision de l'INSA.

En cas de demande de rechargement en masse ou de mise à jour via le titulaire, ces prestations seront tarifées dans le bordereau de prix.

Définition des rôles

Cette organisation est structurée au minimum sur quatre niveaux :

- Un niveau « voyageur » dédié soit au personnel de l'INSA identifié et autorisé par l'INSA à se connecter grâce à un mot de passe ; le voyageur peut effectuer des recherches de trajets et effectuer une pré-réservation.
Soit une personne étrangère à l'INSA invitée à l'occasion de manifestation organisées par l'INSA.
- Un niveau « chargé de voyage » identifié et autorisé par l'INSA à se connecter grâce à un, mot de passe ; il peut effectuer des pré-réservations pour le compte d'un voyageur interne ou externe à l'INSA
- Un niveau « valideur », dédié au personnel de l'INSA identifié et autorisé par l'INSA, chargé de valider les réservations, de les transformer en commandes dans l'outil SBT et de les transmettre au titulaire. Le valideur possède également toutes les habilitations du niveau inférieur ; il peut le cas échéant effectuer des pré-réservations et réservations pour un voyageur.
Cependant, il ne pourra pas valider ses propres réservations. L'outil devra permettre cette limitation de droits.
- Un niveau « administrateur », identifié par l'INSA, chargé d'administrer le SBT : actualisation des profils, et des chaines de validation, accès aux statistiques de toute l'INSA. Pouvoir accéder aux statistiques de tout l'établissement

3.1.1.5 Gestion des commandes en ligne

L'outil mis à disposition par le titulaire doit notamment permettre de faire apparaître, pour chaque utilisateur quel que soit le niveau :

- Les coordonnées du service-client ou d'assistance
- La liste des réservations passées et en cours ;
- Le numéro de commande attribué par l'INSA pour les commandes passées

Processus de réservation et de validation

La phase préalable de la validation est appelée pré-réservation. Elle est effectuée par le voyageur ou par son chargé de voyage.

En fin de pré-réservation, le voyageur ou son chargé de voyage doit pouvoir choisir un valideur dans un menu déroulant. Un voyageur ou un chargé de voyage n'a pas l'autorisation d'être son propre valideur.

Les pré-réservations transmises au valideur doivent préciser la date limite d'émission du billet de transport pour garder le tarif et le montant des taxes auxquelles chaque billet serait assujéti. Le titulaire présente l'offre économiquement la plus avantageuse et informe des conséquences financières d'une annulation et les différentes options offertes en matière d'assurance (annulation, ...)

Phase de validation de la réservation

Toute réservation online doit être validée pour constituer un engagement de la part de l'INSA.

Le valideur dispose de l'habilitation nécessaire pour engager l'INSA.

Lors de la connexion à la page de validation, le valideur visualise la pré-réservation ainsi que les propositions les plus économiquement avantageuses qui n'ont pas été retenues par le voyageur ou le chargé de voyages.

Il peut alors décider :

- D'annuler le dossier du voyage ;
- De valider la pré-réservation ;
- De refuser la pré-réservation et de la renvoyer vers le voyageur ;
- De transférer la pré-réservation vers un autre valideur.

La validation finale se fait par l'insertion dans les champs de saisie dédiés au numéro de bon de commande interne à l'INSA. **Ces champs de saisie doivent obligatoirement être bloquants.**

Aucune commande ne peut être honorée sans l'insertion du numéro de commande (du type CDE-2025-00000). Cette saisie, effectuée par le valideur, atteste de la disponibilité et de la réservation des crédits. Une fois ce choix validé, la commande est réputée ferme.

Dès lors que l'INSA a validé sa réservation pendant la durée de validité du devis, les prestations ne pourront pas être facturées à un prix supérieur à celui du devis.

Schéma de validation

	Pré-réservation	Courrier d'information électronique	Validation	Billets
Voyageur	X	X		X
Chargé de voyage	X	X		Copie X
Valideur	X	X	X	Copie X

3.1.1.6 Maintenance de l'outil

Maintenance curative et/ou préventive : actions exécutées à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits et destinés à réduire la probabilité de défaillance du fonctionnement de l'outil.

Maintenance corrective : actions ponctuelles du titulaire visant à corriger les niveaux d'anomalies.

Maintenance évolutive : actions visant à faire évoluer ou à adapter l'outil, afin d'intégrer de nouvelles fonctions, d'en améliorer le fonctionnement ou de prendre en compte de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires.

La maintenance évolutive est définie selon deux axes principaux :

- Version mineure : correspond à une modification du mode opératoire sans chargement ou intégration de données. Le titulaire en informe l'INSA trois mois avant d'effectuer l'opération.
- Version majeure : correspond à une modification du mode opératoire avec la nécessité d'intégrer et de charger des données. Le titulaire en informe l'INSA six mois avant d'effectuer l'opération.

Le titulaire s'engage à :

- Assurer la maintenance du portail de réservation en ligne de façon à offrir des conditions d'exploitation optimales à l'INSA ;
- Prendre toutes les précautions habituellement mises en œuvre pour assurer le fonctionnement correct du portail de réservation en ligne ;
- Résoudre par tous les moyens et le plus rapidement possible les erreurs, anomalies, dysfonctionnements ou bogues signalés par l'INSA ;
- Fournir les montées de version de l'outil.

L'ensemble des prestations de maintenance est effectué sans frais.

3.1.1.7 Disponibilité de l'outil de réservation online

En l'absence de force majeure dûment constatée, le titulaire s'engage sur la disponibilité permanente des applications informatiques qu'il met à disposition de l'INSA.

Il anticipe toute anomalie par des opérations préventives.

En cas de dysfonctionnement ou d'indisponibilité des applications informatiques les dispositions du CCAP s'appliquent.

3.1.1.8 Assistance téléphonique

Le titulaire met à disposition de l'INSA, une assistance téléphonique relative à l'utilisation de l'outil de réservation en ligne.

Cette assistance répond aux questions de l'INSA, et propose un accompagnement à tout voyageur ou chargé de voyage éprouvant des difficultés pour réserver en ligne.

L'assistance téléphonique doit se faire à différents niveaux :

- Assistance support de niveau 1 (téléassistance) : aide à l'utilisation et à la résolution de problèmes simples ;
- Assistance support de niveau 2 : diagnostic de problèmes plus complexes ;
- Assistance support de niveau 3 : panne nécessitant l'intervention d'un spécialiste interne ou éventuellement externe, éditeur par exemple.

Cette assistance gratuite doit être disponible à un numéro de téléphone **non surtaxé**, du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h00 à 18h00, à minima.

3.1.1.9 Gestion des évolutions

Ces maintenances évolutives visent à faire évoluer ou à adapter l'outil, afin :

- d'intégrer de nouvelles fonctions,
- d'en améliorer le fonctionnement,
- ou de prendre en compte de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires.

En cas d'évolution, le prestataire devra vérifier que sa mise en œuvre est conforme aux exigences contractuelles et en apporter la justification auprès de l'INSA avant validation par ce dernier. Les évolutions sont notifiées par écrit au service marché de l'INSA au minimum 15 jours calendaires avant l'intervention du titulaire. Les évolutions font l'objet d'une note explicative fournie lors de sa notification à l'INSA précisant l'objet, les fonctionnalités impactées et le jour d'intervention.

Le titulaire assure également une sauvegarde régulière des données permettant la stabilité des données saisies par l'utilisateur notamment en cas de montée de version.

Les évolutions fonctionnelles ou techniques ne doivent pas remettre en cause le respect des exigences de sécurité ou compromettre une éventuelle opération de réversibilité.

3.1.1.10 Délai de mise à disposition de l'outil SBT

A compter de la notification de l'accord-cadre, le titulaire dispose d'un délai maximum de 6 semaines pour livrer l'outil paramétré.

La mise en production de l'outil est prévue au plus tard pour le 1^{er} janvier 2026.

En cas de dépassement du délai contractuel de mise en place de l'outil, le titulaire peut se voir appliquer la pénalité mentionnée au CCAP.

3.1.2 Réservation via la plateforme de réservation OFFLINE

Le titulaire met à disposition de l'INSA une plateforme de réservation et de commande offline, permettant à minima :

- L'utilisation d'un formulaire pour formaliser la demande auprès du titulaire ;
- La réalisation d'une demande de pré-réservation ;
- A réception du devis, la transmission au titulaire du choix retenu ;
- L'émission du bon de commande dès la validation de la réservation par l'INSA et la transmission au titulaire.

Le titulaire s'engage à maintenir un module d'échanges offline sur toute la durée de l'accord-cadre.

Dès lors qu'il s'agit de prestations simples pouvant être réalisées en online, le titulaire invite l'utilisateur à privilégier ce canal de réservation et si besoin lui fournit une aide à distance à la prise en main de l'outil pour sa prochaine réservation.

3.1.2.1 Capacité de la plateforme mise en place

La plateforme de service proposée par le titulaire devra répondre aux exigences d'un marché porteur potentiellement d'un nombre important de transactions.

Le service de réservation offline est accessible au minimum du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h00 à 18h00 à minima, par téléphone (à un numéro de téléphone non surtaxé), et par courriel.

Le titulaire met en œuvre tout au long de l'exécution du marché l'ensemble des moyens humains et techniques sur lesquels il s'est engagé dans le cadre de réponse technique.

Il précise notamment :

- La composition de l'équipe dédiée,
- Les coordonnées et les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique centralisée.

Le titulaire s'engage sur un taux moyen de réponse aux appels téléphoniques d'au moins 90% avec un temps d'attente avant décroché inférieur à 60 secondes.

Aucune mise en attente après le décroché ne pourra être constatée.

3.1.2.2 Les modalités de commande Offline

Pour chaque demande de prestations relatives à un déplacement, le titulaire identifie toutes les offres disponibles sur le marché, leurs conditions tarifaires, leurs horaires respectifs dans le respect des meilleures conditions de sécurité et de sûreté.

Le titulaire s'engage à proposer à l'INSA, les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande et à rechercher systématiquement le meilleur rapport coût/flexibilité, c'est-à-dire modifications, échanges, remboursement en fonction des souhaits émis par ce dernier.

Si la réservation s'effectue en offline, les propositions en réponse aux demandes de devis sont transmises à l'INSA dans un délai maximum de 24 heures ouvrées. En outre, le titulaire s'engage à traiter les demandes signalées urgentes (départ sous 24 heures ouvrées) sous 4 heures maximum ouvrées

Le titulaire communique au moins trois propositions, (lorsque l'offre le permet) en optimisant l'itinéraire et au tarif le moins élevé y compris parmi :

- Ses propres tarifs négociés au titre du réseau auquel il est affilié ;
- Les offres promotionnelles des fournisseurs ;

Et pour les titres de transport : les offres de compagnies à bas coût (compagnie low cost ou tarif PREM'S de la SNCF ou tarifs préférentiels d'autres compagnies ferroviaires).

Si la demande de devis se concrétise par une commande, les frais de gestion off line s'appliquent conformément au bordereau de prix unitaire (annexe 1 à l'acte d'engagement).

Concernant les réservations de groupe, les frais de gestion correspondant à un prix forfaitaire par réservation pour l'ensemble des missionnaires conformément aux prix unitaires du BPU (annexe 1 à l'acte d'engagement).

Aucune commande ne peut être honorée sans indication d'un numéro de commande. Cette saisie atteste de la disponibilité et de la réservation des crédits.

Concernant la billetterie aérienne :

Les propositions doivent émaner, lorsque plusieurs compagnies sont susceptibles de desservir la destination demandée, à minima de deux compagnies aériennes.

Un tarif à contrainte fait obligatoirement partie des trois propositions. Il est mentionné en premier dans les propositions du titulaire. Les propositions sont accompagnées d'une indication sur la date limite d'émission pour garder le tarif et du montant des taxes auxquelles chaque billet serait assujéti.

Le titulaire présente l'offre économiquement la plus avantageuse et informe des conséquences financières d'une annulation et les différentes options offertes en matière d'assurance (annulation, ...).

Ces propositions doivent être :

- Optimisées : dans le cas de voyages non directs, c'est la durée totale d'un trajet de point à point (durée escale(s) techniques ou de correspondances + durée du transport) qui doit être prise en compte ;
- Réalistes par rapport à la demande initiale : départ ou retour à plus ou moins 2 H pour l'air et 1H pour le fer.
- Comparables (exemple : franchises bagage différentes en soute pour l'air), à défaut les précisions doivent être affichées.
- Plafonnées : le tarif le plus élevé ne peut être supérieur :
 - Au tarif négocié par le titulaire pour l'ensemble de sa clientèle
 - A défaut au tarif public du fournisseur proposant le tarif le plus avantageux.

Le titulaire s'engage à ne pas favoriser d'une manière ou d'une autre un fournisseur plutôt qu'un autre.

Délai de réponse aux demandes de devis

Les propositions en réponse aux demandes de devis sont transmises dans un délai maximum de 24 heures ouvrées. En outre, le titulaire s'engage à traiter les demandes urgentes (départ sous 24 heures) sous 2 heures maximum (pendant les heures d'ouverture de la plateforme de réservation).

Les demandes de devis offline sont émises par tous moyens permettant de donner date et heure certaines à la réception de l'information.

Contenu du devis relatif au transport

Chaque devis fait apparaître clairement :

- Le numéro de réservation ou de dossier
- Les conditions du voyage qui s'attachent au prix du titre de transport (compagnie, horaires, escales, durée du voyage, ...)
- La date limite de confirmation de la réservation et du billet,
- Les contraintes d'utilisation, d'annulation, de modifications, de pénalités, etc.
- La date et heure limite d'annulation de réservation sans frais.

Validation de la réservation / émission des billets

La confirmation du devis s'effectue via l'émission d'un bon de commande transmis par courriel.

En cas de non-validation par l'INSA d'un devis dans les 24h précédant la date limite d'émission du billet, le titulaire devra effectuer une relance auprès de la personne à l'origine de la demande.

Le titulaire recourt systématiquement à l'envoi dématérialisé du billet quand le type de prestation le permet.

Pour le train, le titulaire prend les dispositions nécessaires auprès des voyageurs pour l'émission en e-billet plutôt qu'en billet électronique, afin d'éviter le retrait aux bornes ou aux guichets des gares.

En cas de non-conformité entre le bon de commande et le ou les titre(s) de transport ou équivalent fourni par le transporteur, le titulaire en est informé et procède à la réservation telle que définie à la commande initiale et délivre à ses frais les billets adéquats.

Dès lors que l'INSA a validé sa réservation pendant la durée de validité du devis, les prestations ne pourront pas être facturées à un prix supérieur à celui du devis.

Traitement des réservations de groupe

Le titulaire met à disposition de l'INSA une cellule spécialisée dans la gestion et la réservation des titres de transport pour groupe (à partir de six personnes).

Sur la demande de l'INSA, le titulaire veillera à faire voyager les personnes dans le même wagon de train et si possible regrouper leurs places.

Traitement des réservations pour les personnes à mobilité réduite

Une procédure particulière est mise en place par le titulaire au bénéfice des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs contraintes. A cet égard, le titulaire présente dans son offre le dispositif de recherche et de réservation spécifique qu'il met à la disposition de l'INSA.

3.2 La délivrance des titres de transport

Les voyageurs doivent être en possession de leurs titres de transport (aller et retour) au plus tard 2 jours ouvrés avant la date de départ.

Le titulaire précise également les dispositions mises en œuvre pour la délivrance de ces billets en urgence (notamment pour les réservations effectuées avec un départ sous 24 heures).

Les billets sont reçus par voie électronique de base.

Le titulaire s'engage, en cas d'urgence, à livrer les titres de transport dans le délai d'urgence indiqué dans le cadre de réponse technique. Ce délai ne saurait être supérieur à 4 heures ouvrées à compter de la date de réception du bon de commande.

Si le titulaire est dans l'impossibilité d'assurer tout ou partie des prestations qui lui sont confiées dans les délais impartis, il doit immédiatement en aviser le service de l'INSA concerné. La rupture de l'exécution des prestations pour des raisons autres que la force majeure entraînera l'application des pénalités mentionnées au CCAP.

3.3 La gestion des modifications/annulation d'un billet de transport

L'INSA se réserve le droit d'annuler ou de modifier une commande.

Les conditions de modification et d'annulation sont précisées pour chaque titre de transport émis.

Le titulaire devra garantir :

- la possibilité de pré-réserver une prestation avec un délai de confirmation de 3 jours au minimum aux mêmes conditions tarifaires si les conditions de réservation du prestataire le permettent,

Le titulaire prend en charge les opérations de modification, d'échange ou d'annulation, dès lors que la réservation ou le titre de transport le permettent, dans les 2 heures maximum à réception de la demande auprès du titulaire.

Toute demande téléphonique doit faire l'objet d'une confirmation par tous moyens permettant de donner date et heure certaines à la réception de l'information.

Dans le cas d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale présentée par l'INSA, le titulaire s'engage à modifier ou annuler la commande initiale en négociant auprès du fournisseur l'annulation ou la réduction de frais y afférents.

Les billets des compagnies aériennes ou ferroviaires aux tarifs promotionnels qui ne sont ni échangeables ni remboursables auprès de ces dernières, pourront être commandés par l'INSA. Dans cette hypothèse, le titulaire proposera obligatoirement un contrat d'assurance annulation. L'INSA choisira à ses risques et périls de souscrire ou non ce contrat.

Les frais de modifications ou d'annulation des titres pourront être appliqués conformément aux prix indiqués dans le BPU du titulaire (annexe 1 à l'acte d'engagement).

En cas d'annulation ou de modification de la commande, le remboursement fait l'objet d'un avoir.

Tout changement de réservation après l'émission du billet suppose la transmission d'un nouveau bon de commande en cas de changement tarifaire.

3.4 PRESTATION DE TRANSPORT

Si l'INSA trouve un même transport à des conditions financières inférieures aux tarifs proposés par le titulaire et répondant à des conditions strictement identiques, le titulaire devra appliquer le prix communiqué par l'INSA, ou justifier l'écart de prix. Dans ce cas, l'INSA se réserve également la possibilité de passer commande hors marché.

ARTICLE 4 - LA NEGOCIATION AVEC LES TRANSPORTEURS

Le titulaire s'engage à négocier les accords commerciaux auprès des compagnies aériennes et ferroviaires et à obtenir les conditions tarifaires adaptées aux volumes de dépenses de l'INSA.

ARTICLE 5 - SERVICES ASSOCIES AUX PRESTATIONS DE TRANSPORT

5.1 L'obtention, l'utilisation et la prise en compte de cartes d'abonnement ou carte privilèges

Le titulaire propose à l'INSA la gestion des cartes d'abonnements ou de cartes privilèges commercialisées ou offertes par les transporteurs française ou étrangère.

Il doit également gérer les avantages dont le voyageur bénéficie à titre personnel (carte famille nombreuse, abonnement...), le titulaire est informé lors de la pré-réservation y compris en service online. Les avantages devront pouvoir être enregistrés dans le profil de chaque voyageur.

A l'expiration de la date de validité, le titulaire proposera au voyageur son renouvellement ou un type d'abonnement plus adapté aux pratiques du voyageur. Ce dernier l'acceptera ou non.

5.2 Assurances des voyageurs

Le titulaire doit proposer une assurance en vue d'assurer une assistance aux voyageurs en cas de difficultés rencontrées pendant le voyage (assurance annulation toutes causes, perte de bagages, retard d'avion, correspondance manquée, rapatriement, ...).

Il précise dans l'annexe « Bordereau de prix unitaires » les coûts par type d'assurance contractée.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat quant à la réalisation de l'ensemble des prestations objet du présent accord-cadre.

Il garantit à l'INSA que les prestations objet du présent accord-cadre sont exécutées dans les délais impartis et dans les conditions décrites dans ses pièces constitutives.

A ce titre, le titulaire s'engage à mettre à la disposition de l'INSA du personnel qualifié et en nombre suffisant pour exécuter les prestations ainsi qu'à maintenir l'outil conformément à ses engagements, à tenir à jour ses bases tarifaires ainsi que les profils voyageurs.

6.1 Obligation de fournir des prestations correspondant aux meilleures conditions économiques, de qualité et de proximité

Le titulaire identifie tous les moyens de transports disponibles sur l'accord-cadre, notamment au niveau des transporteurs ferroviaires, que des compagnies aériennes traditionnelles et compagnie à bas coût (« Low cost compagnies ») ainsi que leurs conditions tarifaires et leurs horaires respectifs dans le respect des meilleures conditions de sécurité et de sûreté notamment aérienne.

Le titulaire s'engage à proposer à l'INSA les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande et à rechercher systématiquement le meilleur rapport coût/flexibilité, c'est-à-dire modifications, échanges, remboursement des titres de transport en fonction des souhaits émis par l'INSA.

Il s'engage à rechercher et communiquer systématiquement les tarifs publics ou négociés les plus bas applicables, y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs.

Les prix proposés sont basés :

- Soit sur la base du tarif public
- Soit sur la base d'un tarif spécifique proposé par le titulaire via des accords qu'il peut avoir avec des transporteurs, sans que ce tarif puisse être supérieur au tarif public

A ces tarifs s'ajoutent les frais de gestion figurant dans l'offre tarifaire du titulaire. Dans ce dernier cas, la notion de frais de gestion s'entend comme l'ensemble des frais facturables à l'INSA.

La proposition tarifaire doit répondre au seul intérêt de l'INSA. L'INSA se réserve le droit de contrôler les tarifs proposés (écart de prix constatés) ainsi que les fournisseurs prioritairement proposés et d'appliquer le cas échéant les pénalités mentionnées au CCAP.

Dans le cadre de ce contrôle, le titulaire devra être en mesure de transmettre à la demande de l'INSA les éléments visuels demandés (copies d'écran de réservations effectuées à un moment T à partir des informations communiquées par l'INSA).

Quel que soit le mode de réservation, les propositions faites ou affichées reflètent l'intégralité de l'offre disponible sur le marché. Le titulaire s'engage à ne pas favoriser, d'une manière ou d'une autre, un transporteur plutôt qu'un autre.

Par ailleurs, le titulaire conseille l'INSA, au moyen de plaquette d'information en langue française, sur les nouveautés en matière de règles de transport, de sécurité...

Ces informations sont également disponibles sur l'outil en ligne.

6.2 Obligation de conseil et d'information vis-à-vis des voyageurs et des chargés de voyages

Le titulaire s'engage à informer et conseiller les voyageurs pris en charge par l'INSA dans le cadre de leurs déplacements sur les meilleures conditions envisageables en termes de sécurité, prix et rapidité.

Le titulaire est tenu de signaler tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation.

Il doit également fournir tous renseignements utiles sur les voyages en respectant les contraintes et souhaits du demandeur. Il conseille le voyageur sur le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse.

Il informe clairement des conséquences financières d'une modification ou annulation et des différentes options offertes en matière d'assurance des personnes (annulation, rapatriement, prise en charge des frais médicaux...).

Ces recommandations tiennent compte des choix privilégiés par l'INSA selon l'objet de la mission et définies dans sa politique de voyage dans le cadre de l'accord-cadre.

Pour les voyages à l'étranger, le titulaire informe le demandeur des formalités à accomplir (visa, demande d'autorisation de voyage ESTA) et plus généralement des conditions sanitaires particulières à satisfaire (vaccinations). Ces informations tiennent compte des données personnelles indiquées dans le profil de chaque voyageur : date de validité du passeport, passeport à reconnaissance optique ...

Ce rôle de conseil doit être assuré de façon permanente et quel que soit le moyen choisi par le demandeur : service online et offline.

Dans le cas de demandes offline qui pourraient faire l'objet de réservations online par la nature du déplacement (en dehors des cas suivants : voyage complexe, destination à risques ou procédure dérogatoire par rapport au mode de validation habituel des commandes du bénéficiaire), le titulaire informe l'utilisateur, lui indique le coût supplémentaire induit par son choix et lui propose de l'accompagner dans la prise en main de l'outil par une aide à la navigation.

Les cartes de réductions et d'abonnement (aériennes ou ferroviaires) sont proposées systématiquement par le titulaire dès lors que la fréquence d'utilisation de ces transports le justifie.

Le titulaire s'engage à identifier les grands voyageurs à un rythme semestriel afin de leur proposer les abonnements les mieux adaptés à leurs profils.

Le titulaire s'engage à appliquer toute réduction typologique dont pourrait bénéficier le voyageur à titre personnel. Il en informe le bénéficiaire.

Un conseil adapté doit être prodigué à destination des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs contraintes.

6.3 Obligation de sécurité

Le titulaire s'engage à faire voyager les clients dans les meilleures conditions de sécurité. Pour ce faire, il offre un service d'assistance aux voyageurs, ce service doit prévoir un numéro d'appel dédié non surtaxé (téléphone fixe et portable) 7/7-H24, et s'engage à mettre en place des moyens de substitution en cas de grève ou d'incidents de voyages.

Pour le transport par voie aérienne, le titulaire recourt aux transporteurs de son choix en s'assurant que ceux-ci respectent d'une part, les normes nationales et internationales en vigueur en matière de navigation aérienne, de sécurité et de sûreté du transport aérien, d'autre part les pratiques et procédures appliquées par les entreprises de transports aériens membres de l'Association internationale du transport aérien (en anglais : International Air Transport Association, ou IATA).

Cependant, pour certaines destinations insuffisamment desservies par des compagnies aériennes assurant des services réguliers, le titulaire peut utiliser une compagnie non adhérente à l'IATA après s'être assuré que cette dernière respecte les normes de sécurité et de sûreté aéronautiques nationales et internationales et en avoir avisé l'INSA.

En cas de doute quant à la sécurité et à la sûreté du transport aérien assuré par une compagnie aérienne (relevant ou non de l'IATA), il appartient au titulaire de solliciter l'agrément du client et, le cas échéant, de la direction générale de l'aviation civile (DG AC).

Si aucune compagnie n'est en mesure d'effectuer le transport demandé, le titulaire doit en aviser l'INSA dès qu'il en a connaissance. Dans tous les cas, le titulaire et l'INSA doivent s'informer mutuellement et par tout moyen de la survenance de tout élément pouvant affecter la bonne exécution des prestations et se consultent sur les mesures à prendre pour y remédier.

Le titulaire tient à jour une liste des pays jugés à risques (économique, sanitaires, humains, géopolitiques, ...). Il conseille et informe sur les conditions de voyages dans ces pays et fournit tout renseignement utile (coordonnées de l'ambassade ou du consulat le plus proche, ...).

Le titulaire rend cette liste accessible également sur l'outil de réservation en ligne.

La sélection de déplacements professionnels effectués dans des pays dits à risques devront faire l'objet d'un renvoi sur l'outil en ligne et en off line vers les liens suivants :

- <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/> (plateforme de l'Etat - conseil par pays / destinations)

ARTICLE 7 - COORDINATION DE L'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

Le titulaire désigne un interlocuteur unique pour l'INSA, qui dispose du savoir-faire et qui a compétence, qualité et autorité pour assurer notamment, la conduite, la direction, la coordination, la réalisation, la gestion et le bon fonctionnement de l'exécution du marché.

Il dispose notamment des pouvoirs nécessaires afin de prendre toute décision requise par la situation. Il est joignable et disponible du lundi au vendredi de 9h à 17h.

En cas d'absence, le titulaire désigne un remplaçant ayant le même niveau d'expertise.

Le titulaire s'engage à informer, sans délai, l'INSA de toute modification d'interlocuteur désigné.

Par ailleurs, le titulaire a un devoir de conseil ou d'alerte s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dysfonctionnements potentiels au titre de ses prestations.

L'interlocuteur dédié participe aux réunions de l'accord-cadre :

- Une réunion de lancement en début d'accord-cadre
- Des revues de compte à minima semestrielles

7.1 Implémentation de l'outil et accompagnement au déploiement

Le titulaire prend en charge la mise en place de toute l'infrastructure technique (formation et assistance), des moyens d'information (supports de formation et documentation), d'aide et de conseil devant permettre à l'ensemble des acteurs d'être opérationnels.

Il désigne une équipe projet en charge de la mise en place et de la bonne coordination des outils et de l'organisation de la solution dans sa globalité.

La phase d'implémentation de l'offre débute après la notification de l'accord-cadre, lors de la réunion de lancement qui valide le planning.

Le planning d'implémentation est fixé d'un commun accord avec l'INSA dans le respect du délai maximum de mise à disposition de l'outil, qui est précisé au niveau du planning de mise en œuvre joint à l'offre du candidat.

Dans les deux jours ouvrés suivant la date de notification de l'accord-cadre, la réunion de lancement est planifiée avec le titulaire afin de définir les modalités pratiques qui régiront le fonctionnement de l'accord-cadre et portera notamment sur :

- les flux de fonctionnement entre le titulaire et l'INSA
- la présentation du planning de mise en œuvre des phases d'implémentation et de déploiement
- la présentation du dossier de spécifications techniques et paramétrages de l'outil (configuration du site)
- la mise en place de réunion de suivi visant à suivre l'avancée des phases d'implémentation et de déploiement, ainsi que les actions correctives si nécessaire
- la présentation du plan de communication
- la présentation des outils de mesure qualité
- l'organisation des formations des utilisateurs à l'outil SBT (voyageur, chargé de voyage, valideur, administrateur),
- la fourniture des supports de formation et manuels d'utilisation (1 par type de profil : voyageur, chargé de voyage, valideur, administrateur) à l'outil SBT et à la prestation offline,
- la remise d'un guide voyageur précisant les prestations couvertes, numéro d'appel unique, horaires, assistance H24...

7.2 Formation aux outils

Le titulaire assurera une formation à l'utilisation complète de la plateforme. Cette formation consiste à expliquer à travers des supports de formation et manuels d'utilisation les fonctionnalités du système.

La durée de chaque formation est précisée dans le mémoire technique. Elle devra présenter à minima :

- la méthode pour créer et modifier un profil voyageur,
- la méthode pour réserver un titre de transport, hôtel et location de voiture en off line,
- l'équipe dédiée,
- et le fonctionnement du service d'assistance et de réclamation (gestion des voyages complexes, gestion de groupe, réclamation)

ARTICLE 8 - STATISTIQUES ET SUIVI QUALITE

8.1 Statistiques / Reporting

Le titulaire fournit sous format informatique exploitable à l'INSA un état statistique de son volume d'affaires sur une période de référence définie et à échéance régulière permettant d'identifier à minima :

- Un état récapitulatif des dépenses par nature, en nombre, en volume et par destination (la billetterie aérienne étant détaillée par type de parcours : France métropolitaine, Europe,

- International), avec indication du cumul sur l'année en cours et de l'évolution par rapport à l'année précédente,
- La destination,
- La date de départ,
- La date de retour,
- Le(s) transporteur(s) utilisé(s),
- Le tarif de référence,
- Le tarif appliqué en cas d'application d'un tarif inférieur au tarif de référence et la nature de l'économie réalisée,
- La part de billets à contrainte (non modifiables, non remboursables, prems),
- La part de billets à tarifs pleins,
- Dans les cas de refus de l'économie proposée, le motif de ces refus,
- Le délai d'anticipation du voyage (différentiel entre la date de réservation et la date du voyage),
- Le montant des frais de gestion

8.2 Suivi qualité

8.2.1 Enquêtes qualité

Le niveau de satisfaction retenu par l'INSA est au minimum de 80 %. A cet effet, le titulaire réalise une enquête de satisfaction à minima au terme de chaque période annuelle de marché, auprès des utilisateurs des services du titulaire, dont les résultats font l'objet d'une analyse quantitative et qualitative consolidée et triée.

Ces résultats sont présentés à l'INSA lors de la revue de compte semestrielle qui suit la réalisation de l'enquête. L'enquête, à la charge du titulaire est réalisée, sans coût supplémentaire.

La trame d'enquête qualité utilisée est annexée à l'offre du candidat.

Cette trame est intégrée au mémoire technique.

8.2.2 Gestions des litiges des prestations

Afin de recenser l'ensemble des réclamations, le titulaire met à disposition de l'INSA, une adresse mail prévue à cet effet.

Le titulaire accuse réception des litiges des utilisateurs de l'INSA dans un délai maximal de 24h. Il tient l'INSA au courant de l'évolution du traitement du litige par écrit et de façon régulière.

Le litige est résolu dans les dix (10) jours ouvrés maximum. L'INSA en est informée, et les éléments liés à la résolution lui sont communiqués.

Les procédés de gestion et de résolution des réclamations sont détaillés dans la réponse au cadre de réponse technique. Le nombre total annuel de réclamations transmises imputables au titulaire ne doit pas excéder 1% du nombre total de transactions. L'INSA doit être en mesure d'accéder à l'ensemble des réclamations et dysfonctionnements enregistrés par thématique, les informations relatives aux dates de saisie, les statuts, les délais de réponse, ainsi que les réponses apportées par le titulaire.

Ces statistiques font apparaître :

- L'objet de la réclamation,
- La date de réception par le titulaire,
- La solution apportée,
- La date de résolution.

Le titulaire fournit également en fin de chaque trimestre civil, les statistiques relatives aux litiges/réclamations faites par les demandeurs.

8.2.3 Gestion des litiges de facturation

Le titulaire s'engage à répondre aux réclamations de l'INSA, relatives aux erreurs ou anomalies de facturation, dans un délai maximum de 10 jours calendaires, le dénouement du litige devant intervenir dans un délai maximum de 30 jours calendaires. L'ensemble des litiges rencontrés doit être répertorié et suivi par le titulaire.

Le titulaire fait un état lors des revues de compte, de la nature des litiges rencontrés ventilés par thématique, de leur nombre, de leur statut, de la date d'enregistrement et de réponse, des délais de réponse, des actions correctives et préventives mises en place et de leur délai de règlement.

8.2.4 Engagements de qualité

Le titulaire est tenu de respecter les indicateurs de qualité ci-dessous.

Indicateurs qualité de service		Niveau de qualité exigé
Prise en charge des demandes OFFLINE	Par téléphone	90% des appels en moins de 60 secondes (sans mise en attente)
Délai de transmission des devis suite à une demande OFFLINE	Commande standard Commande urgente	24h ouvrées 2h
Optimisation tarifaire	Intégration des accords	100%
	Fournisseurs :	
	Accès aux meilleures conditions tarifaires des transporteurs	100%
	Respect de la politique voyage en online et offline	100%
Satisfaction des utilisateurs	Taux de satisfaction	80%
Performance des outils	Délais de prise en charge des anomalies	80% des anomalies prises en charge sous 4 heures ouvrées à compter de la demande
	Taux de disponibilité des outils	≥ à 99%
	Accessibilité	24H/24 - 7J/7

Lors de chaque revue de compte, le titulaire présente par indicateur les résultats observés sur la période de marché.

En cas de non atteinte d'un des niveaux de qualité identifiés ci-dessus, le titulaire propose sous 15 jours calendaires un plan d'amélioration pour atteindre le(s) niveau(x) de qualité exigée ci-dessus. Ce plan d'amélioration présente les moyens humains et matériels mis en œuvre par le titulaire pour pallier les dysfonctionnements.

Le titulaire est tenu de mettre en place les outils de mesure appropriés à chaque indicateur dès le début des prestations. A défaut, les indicateurs seront considérés comme non atteints.