

## ANNEXE 1

### DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET CONDITIONS D'EXECUTION

**Le candidat devra impérativement compléter dans sa totalité et signer la présente annexe 1, qui devient un document contractuel à compter de la notification du marché.**

#### A/ DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Prestations attendues	Description des prestations
<b>Accompagnement au déploiement</b>	
<i>Le candidat propose-t-il une équipe dédiée au déploiement du marché et à la formation des personnels</i>	En cas de réponse non l'offre sera irrégulière ( <b>oui/non</b> )
<i>Le candidat précise les modalités de déploiement (infrastructure, information, conseil), notamment : - les moyens humains mis à disposition du Cn2r - - le mode opératoire et le planning de mise en œuvre.</i>	
<b>Engagement sur le respect des obligations de meilleur service économique, de localisation et de qualité</b>	
<i>Le candidat précise le processus permettant de garantir la qualité des hébergements (outils de contrôle et de suivi de la qualité, process de gestion et résolution des réclamations, d'évaluation du niveau de satisfaction des clients, ou tout autre dispositif) et les outils de reporting sur lesquels il s'engage.</i>	
<i>Le candidat précise le nombre d'hôtels présents dans sa base au niveau national et international</i>	*National : : *International :
<i>Le candidat précise le nombre d'hôtels 2 ou 3 * avec tarif nuitée public inférieur ou égal à <b>120 € TTC</b> (petit déjeuner et taxe de séjour compris) , présents dans sa base sur les grandes villes suivantes (intramuros): * Lille * Lyon * Marseille * Strasbourg * Toulouse * Bordeaux</i>	* * * * * *

<p>Nombre d'hôtels sur Paris Intra-muros, présents dans la base, avec confort 3* (norme française) avec un tarif public chambre simple et double <b>inférieur ou égal à 140 €TTC/nuitée</b> (petit déjeuner et taxe de séjour compris)</p>	
<b>Service aux voyageurs</b>	
<p>Le candidat précise les dispositions de prise en charge des personnes à mobilité réduite.</p>	
<p>Le candidat précise s'il propose un dispositif d'information sûreté, de géolocalisation des voyageurs et le cas échéant de la garantie d'assistance et de rapatriement et en décrit les modalités d'exécution.</p>	
<p>Le candidat précise s'il propose un dispositif d'alerte vers les téléphones mobiles et quels types d'informations sont concernés par l'envoi automatisé et cela quel que soit le mode de réservation.</p>	
<p>Le candidat précise les informations qu'il s'engage à mettre à disposition du voyageur pour l'informer des conditions matérielles de déroulement de son voyage</p>	
<p>Le candidat précise tout autre service offert aux voyageurs avant et pendant le voyage.</p>	
<p>Le candidat précise s'il est en mesure d'assurer une continuité de sa prestation en toutes circonstances (grève, incident...) en mettant en place un service d'assistance 7j/7 et 24h/24 avec numéro d'appel non surtaxé</p>	
<p>Le candidat précise les modalités de prise en charge de bagages aux dimensions particulières.</p>	
<b>Prestations Off-line</b>	
<p><b>Le candidat précise :</b>  - le numéro de téléphone unique sans surcoût du plateau affaires dédié au Cn2r sur lequel il s'engage ;  - la plage horaire de disponibilité de ce plateau sur laquelle il s'engage.</p>	

le candidat précise la composition de l'équipe dédiée du plateau affaires (nombre, compétence, expérience, formation, organisation...) ainsi que l'organisation et le fonctionnement du plateau. Il précise notamment la répartition du travail en fonctions des tâches à effectuer (traitement des demandes de réservation par mail, téléphone, émission des billets, modifications et annulations...) Joindre <a href="#">organigramme</a> et <a href="#">CV de l'équipe dédiée</a> .	
le candidat précise sur quel délai il s'engage à répondre à une demande de devis pour <u>le ferroviaire</u>	Standart : Urgent :
le candidat précise sur quel délai il s'engage à répondre à une demande de devis <u>pour l'aérien</u>	Standart : Urgent :
le candidat précise sur quel délai il s'engage à répondre à une demande de devis <u>pour l'hébergement</u>	Standart : Urgent :
Le candidat précise sur quel <u>déla</u> i il s'engage à délivrer les billets <u>ferroviaire</u> à compter de la réception du bon de commande	Standart : Urgent :
Le candidat précise sur quel délai il s'engage à délivrer les billets <u>aérien</u> à compter de la réception du bon de commande	Standart : Urgent :
Le candidat précise sur quel délai il s'engage à délivrer <u>les vouchers pour l'hébergement</u> à compter de la réception du bon de commande	Standart : Urgent :
Le candidat précise les modalités de gestion - <u>des annulations</u> des titres de transport,	
Le candidat précise les modalités de gestion - <u>des modifications</u> des titres,.	
Le candidat précise les modalités de gestion - <u>des avoirs</u> .	

Réservations spécifiques : Le candidat précise les modalités de réservations spécifiques de billets de train auprès des compagnies étrangères (liste des compagnies accessibles, restrictions, modalités de livraison des billets, modalités de règlement spécifique le cas échéant)	
Réservation de groupe : A partir de quel nombre de voyageurs, le candidat propose-t-il un service dédié transport, hébergement et toutes prestations annexes (à préciser par le candidat)	
Réservations spécifiques : le candidat est-il habilité à émettre des billets TER. <b>Si OUI</b> , décrivez les modalités de commande et de livraison; <b>Si NON</b> , quelle solution pouvez-vous proposer pour la délivrance de billet TER	
Le candidat précise le délai de déconnexion d'une session sur la plateforme sur une période de non utilisation. (Le délai annoncé pourra être vérifié selon les tests effectués).	
<b>Paramétrage de la politique de déplacement et du circuit de validation</b>	
A l'intérieur d'une sous entité, l'outil permet il le paramétrage d'un flux de réservation : voyageur-valideur (2 étapes, une validation)	En cas de réponse non l'offre sera irrégulière ( <b>oui/non</b> )
L'outil propose-t-il un champ de saisie permettant d'insérer un n° de commande interne à 10 caractères <a href="#">en fin de processus de réservation</a> .	En cas de réponse non l'offre sera irrégulière ( <b>oui/non</b> )
Sur quel délai (en jours) le candidat s'engage-t-il pour mettre en place un SBT suivant envoi des fichiers de paramétrage en masse (ajouter des lignes si délais dépendants du nombre de profils)	
Le candidat décrit les différents rôles pouvant être paramétrés dans l'outil (voyageur, chargé de voyage, valideur, <a href="#">gestionnaire de profil</a> , administrateur)	

L'outil permet-il un paramétrage et un contrôle contextuel du champ "numéro de bon de commande" ; <b>si oui</b> le décrire	
<b>Implémentation de la politique voyage</b>	
Le candidat précise le mode opératoire pour l'implémentation de la politique voyage et présente le document à compléter par le Cn2r. (joindre document à compléter)	
Joindre le planning pour l'implémentation de la politique voyage avec le document à compléter ci-dessus.	
<b>Utilisation de la commande online</b>	
Le candidat précise les actions de formation initiales proposées , à destination des utilisateurs	
Le candidat propose-t-il un service d'assistance gratuite à l'utilisation de l'outil online	En cas de réponse non l'offre sera irrégulière ( <b>oui/non</b> )
Le candidat précise les coordonnées, les plages horaires de disponibilités, le n° de téléphone non surtaxé	
Le candidat propose-t-il des notices d'utilisation de la plateforme.	
<b>Si OUI</b> , le candidat décrit ces notices. (Joindre une présentation en annexe)	
Le candidat précise sur quels délais (délais minimum et maximum) il s'engage à émettre les billets (réservation normale et réservation urgente).	
Existe-t-il un mail de relance, si oui :  Dans quel délai un mail de relance de validation est-il transmis ? Est-ce qu'il est possible de paramétrer une fréquence d'envoi personnalisée ?	
La confirmation de réservation peut-elle être envoyée à plusieurs destinataires? <b>Si OUI</b> , comment (automatiquement par paramétrage ou par une demande à chaque	

réserveation?)	
Le billet électronique peut-il être envoyé à plusieurs destinataires? <b>Si OUI</b> , comment (automatiquement par paramétrage ou par une demande à chaque réserveation?)	
Le candidat précise s'il peut mettre en œuvre via l'outil en ligne un dispositif d'alerte signalant les offres promotionnelles des compagnies de transport pouvant correspondre aux éléments de réserveations (propositions de billets avec départ et retour à J+/-1 ou J+/-2, de billets à contraintes).	
<b>Test de l'outil : Facilité d'utilisation de l'outil, convivialité</b>	
Le candidat fournit un numéro de client fictif et un identifiant (login et mot de passe) ou tout autre élément permettant de tester, dans le cadre de l'analyse des offres, les fonctionnalités de l'outil en ligne sur la totalité des phases de la réserveation jusqu'à sa validation par bon de commande qu'il s'engage à mettre à la disposition du Pouvoir Adjudicateur.	Lien : Identifiant : Mot de passe :
Coordonnées d'un référent technique pour le test de la plateforme	Nom : Prénom : Fonction : Courriel : Tél :
<b>Modalités Cadre de réponse technique de réserveation</b>	
Le candidat précise :  - les modalités de recherche de titres de transport, d'hébergement (description détaillée des critères de recherche, des combinaisons possibles de critère...) - les modalités de tris des résultats de la recherche (par prix, par horaire...)	

Le candidat précise si l'outil affiche des propositions de réservations alternatives moins chères (Low-cost, tarifs avec contraintes...) .	
Le candidat précise si les conditions tarifaires (modification, annulation et remboursement) sont affichées à toutes les étapes de la réservation quel que soit le type de prestation (RAIL, AIR, hébergement et location de véhicule). Il précise également la langue d'affichage de ces conditions. Si en anglais, le candidat est-il en mesure de proposer une traduction?	
Le candidat précise à quelle(s) phase(s) de la réservation les frais de transaction afférent aux différents types de déplacements sont-ils affichés ?	
Le candidat précise les modalités d'accès à un historique des réservations, les critères (par voyageur, par chargé de voyage, par valideur, par destination...) et l'antériorité.	
Le candidat précise les possibilités de choix de place en transport ferroviaire (sens de la marche, couloir, fenêtre isolée, carré famille...) et de placement dans l'avion. Il décrit ce qui peut relever de l'alimentation du profil et de la réservation en elle-même.	
Le candidat précise s'il est possible d'imprimer les propositions de billets avant validation de la réservation	
Visualisation de la confirmation de la validation de la réservation. Le candidat précise le format de visualisation et d'impression (html, PDF)	
Le candidat précise dans quelle mesure il est possible sur l'outil de combiner des segments rail/air.	
Le candidat précise le nombre maximum de passagers pour une réservation RAIL multi passagers on-line et le cas échéant la possibilité de combinaison de tarifs	

différents.	
Le candidat précise le nombre maximum de passagers pour une réservation AIR multi passagers on-line et le cas échéant la possibilité de combinaison de tarifs différents.	
RAIL : Le candidat précise la liste des compagnies ferroviaires étrangères pour lesquelles une réservation est possible via le SBT.	
Le candidat propose-il la possibilité d'émission différée (Rail, Air) ; si <b>OUI</b> dans quelles conditions ?	
<b>Location de moyens de transport</b>	
Le candidat indique avec quels réseaux de loueur de véhicules il travaille	
Le candidat précise s'il est possible d'effectuer en ligne des modifications et des annulations des réservations de véhicules.	
<b>Engagement sur le respect des obligations relatives au RGPD</b>	
Le candidat précise les modalités du respect du RGPD en fonction du type d'hébergement proposé (Interne ou SaaS), notamment : - les mesures de sécurité, de confidentialité des données personnelles - la désignation d'un DPO ;	
Quelle solution le candidat peut-t-il proposer pour éviter l'incrémentation des données personnelles en masse tout en respectant les modalités du RGPD.	

**Préciser, les jours et horaires d'ouverture de l'agence qui exécute les prestations du marché :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....



.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Son adresse, le contact responsable de l'exécution du marché, son email, un n° de téléphone et un n° de fax :**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Estimation financière**

**1/ Frais de services sur les titres de transport**

<b>Prix par trajet (Fer/Air)</b>	<b>Tarif en euros HT</b>
<b>FERROVIAIRE</b> Trajet Lille-Paris Trajets Lille Genève via Lyon	..... .....
<b>AERIEN</b> International Europe National * Autres frais (A détailler) Low-Cost	..... ..... ..... ..... .....
<b>MARITIME</b>	.....
<b>AVOIR</b>	.....
<b>VISAS</b>	.....
<b>ASSISTANCE 24/24</b>	.....
<b>Autre à préciser (Annulation, modifications)</b> Fer : Annulation, modification avant émission Fer : Annulation, modification après émission Air : Annulation, modification avant émission Air : Annulation, modification après émission	..... ..... ..... .....

	Prix en € TTC
<b>HOTEL ET MOYENS DE TRANSPORT :</b>	
Frais de réservation d'hôtel en national (petit déjeuner et taxes de séjour inclus)	.....
* Autres frais (A détailler)	.....
Frais de réservation d'hôtel international (petit déjeuner et taxes de séjour inclus)	.....
* Autres frais (A détailler)	.....
Frais de réservation pour location de véhicules * Autres frais (A détailler)	.....
Frais de réservation d'autocar * Autres frais (A détailler)	.....

<b><u>Prestations supplémentaires (A détailler obligatoirement)</u></b>	Prix en € HT	Prix en € TTC
Livraison au format papier en urgence (-24h) (si billet non éligible e-billet ou billet électronique).	.....	.....
Création de carte d'abonnement.	.....	.....
Formation sur site.	.....	.....
* Autres frais (A détailler).	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

\* Joindre la grille tarifaire de l'agence

*Fait en un seul original, A....., le.....  
Signature et cachet du candidat (\*\*)*

*(\*\*) Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé »  
et de la date.  
Indiquer les nom et qualité du signataire du marché  
et apposer le cachet commercial*