

**FORMULAIRE D'OFFRE DE SERVICE ACTED HQ**

Date :

Appel d'Offres N° : T/99ACT/HQ/VOYAGEHUB/25-02-2019/001

**A remplir par le soumissionnaire (Obligatoire)****Détails sur la société soumissionnaire :**

1. Nom de la société : ( \_\_\_\_\_ )
2. Nom du représentant autorisé : ( \_\_\_\_\_ )
3. N° d'enregistrement de la société : ( \_\_\_\_\_ )  
No/Pays/Ministère
4. Spécialité de la société : ( \_\_\_\_\_ )
5. Adresse postale : ( \_\_\_\_\_ )  
Pays/Province/Ville/N° de succursale
  - a. Numéro de contact : (Fixe : \_\_\_\_\_ / Mobile : \_\_\_\_\_ )
  - b. Adresse email : ( \_\_\_\_\_ )

**Détails de l'offre de service, conformément aux dispositions du document d'appel d'offres :****1. Compréhension du contexte et des enjeux**

- Présentation de la compréhension du contexte et des enjeux



- Présentation de la valeur ajoutée de la réponse par rapport aux enjeux d'ACTED

**2. Présentation Générale**

- Présentation générale de la société (et de ses sous-traitants eventuels)

---

---

---

---

---

---

---

---

- Présentation générale des logiciels proposés (dont Online Tracking Tool)

---

---

---

---

---

---

---

---

- Présentation des références en rapport avec la demande (avec indication du volume et montant des réservations gérées)



---

---

---

---

---

---

---

### 3. Présentation des services proposés

- Présentation de l'ensemble des services proposés, avec mention, pour chaque service, s'ils sont inclus dans l'offre de base ou en option.

---

---

---

---

---

---

---

### 4. Réponse aux exigences fonctionnelles & techniques

#### Service de base

A l'aide du tableau Excel (formulaire PRO-06.5 : Grille d'évaluation fonctionnelle), pour chaque besoin fonctionnel détaillé dans le cahier des charges (PRO-05), le soumissionnaire :

- Confirmera formellement la couverture complète de chaque besoin exprimé
- Si un besoin est couvert en standard, précisera si celui-ci l'est via le service par téléphone/E-mail et/ou via les outils online (Online Booking Tool)

- Si un besoin nécessite du paramétrage ou du développement spécifique, en indiquera la nature.
- Si un besoin n'est pas entièrement couvert, le signalera explicitement et proposera une solution palliative.

La couverture demandée porte sur la description de chaque fonction "hors option"

## Options

Il y a deux types d'options :

- Les options pour lesquelles il est uniquement souhaité savoir si le service proposé couvre la fonction en standard, sans adaptation.
- Les options pour lesquelles il est souhaité connaître le coût de la mise en œuvre du service (le coût doit alors être indiqué au bordereau de prix).

A l'aide du tableau Excel (formulaire PRO-06.4 : Grille d'évaluation fonctionnelle) là encore, le soumissionnaire doit indiquer si le service demandé est une option, et le cas échéant, si elle nécessite du paramétrage ou un développement spécifique. Les options à chiffrer sont indiquées dans le bordereau de prix (PRO-06). Si ACTED décide de retenir l'option, celle-ci fera l'objet d'une commande au montant indiqué dans le bordereau de prix. Il est souhaité que le soumissionnaire renseigne à cette fin le tableau dans le bordereau de prix (PRO-06).

## 5. Réponse aux exigences générales de service

### Service d'assistance téléphonique

- Veuillez préciser votre capacité à répondre aux demandes d'ACTED (9h00-19h00 du Lundi au Vendredi) : \_\_\_\_\_
- Avez-vous un service de réservation 24h/24 7j/7 via un opérateur ? Si oui, décrivez-le : \_\_\_\_\_
- Avez-vous un service de réservation 24h/24 7j/7 via un outil de type Online Booking Tool? Si oui, décrivez-le : \_\_\_\_\_
- Comment gérerez-vous les demandes des voyageurs en dehors des heures d'ouverture ? \_\_\_\_\_
- Veuillez préciser le temps de traitement suite à une demande adressée par téléphone : \_\_\_\_\_
- Veuillez présenter votre système de veille téléphonique : \_\_\_\_\_
- Comment gérez-vous les dépassements de capacité et les heures de pointes ? \_\_\_\_\_

### Service de réservation voyages

- Veuillez préciser le délai de traitement pour chaque type de réservations : \_\_\_\_\_
- Détaillez vos procédures de gestion et de résolution des réclamations : \_\_\_\_\_
- Précisez comment votre société gère les billets non utilisés, non remboursables et les billets open : \_\_\_\_\_
- Réaliser vous des benchmarks des compagnies aériennes, notamment afin d'intégrer à la base de données les nouvelles compagnies aériennes (par exemple low cost) ?  
\_\_\_\_\_

Relation clientèle attendue

- Un gestionnaire de compte sera-t-il désigné pour suivre la relation avec ACTED ? \_\_\_\_\_
- Veuillez soumettre les qualifications et le descriptif de poste du Directeur de Clientèle proposé : \_\_\_\_\_
- Comment gérez-vous l'augmentation ou la réduction du personnel en fonction des variations de volume ? \_\_\_\_\_
- Comment gérez-vous le remplacement des agents dédiés lors de congés ou d'arrêt maladie ? \_\_\_\_\_
- Seriez-vous en mesure de nous proposer d'utiliser vos agences localisées à l'étranger afin de bénéficier des tarifications locales dans le cas de nos voyages ? \_\_\_\_\_
- Décrivez la procédure que vous mettez en place dans le cas :
  - d'un changement d'horaire : \_\_\_\_\_
  - d'une annulation de vol : \_\_\_\_\_
  - de surréservation sur un vol : \_\_\_\_\_
  - remboursement d'un achat : \_\_\_\_\_
- Décrivez comment vous comptez gérer les situations de crise ou les événements graves qui pourraient concerner des voyageurs du groupe ACTED. Par exemple en cas de catastrophe naturelle ou d'attentat par exemple : \_\_\_\_\_

Outil de réservation en ligne

- Décrivez vos systèmes de réservations informatisés : \_\_\_\_\_
- Présentez les outils d'information et de communication que votre agence est susceptible de mettre à disposition des voyageurs du groupe ACTED : \_\_\_\_\_
- Décrivez les produits de réservation en ligne, sur le web ou intranet que vous proposez au groupe ACTED : \_\_\_\_\_

Outils de reporting

- Décrivez les outils de reporting mis à la disposition d'ACTED : \_\_\_\_\_
- Précisez le degré de customisation des outils de reporting mis à disposition : \_\_\_\_\_

Services optionnels

- Précisez l'existence et le fonctionnement d'un service FAQ (visa, vaccination, conditions d'entrée, etc.) : \_\_\_\_\_
- Est-il adapté à chaque destination et nationalité du passager ? \_\_\_\_\_
- Avez-vous un service VIP ? Si oui, décrivez-le : \_\_\_\_\_
- Quels autres services proposez-vous en dehors du service de réservation des vols, hôtels et trains ? \_\_\_\_\_

**6. Hébergement**

Le soumissionnaire présentera le type d'hébergement proposé pour les données générées par les outils de réservation en ligne et de reporting :

---

---

**7. Maintenance et engagements de service**

Le soumissionnaire présentera plus particulièrement l'organisation proposée pour assurer la maintenance de l'outil de réservation en ligne et de reporting. Il indiquera si les nouvelles versions majeures ou mineures sont intégrées au contrat de maintenance (fourniture de licences et prestations liées à leur mise en œuvre).

---

---

Il renseignera également le questionnaire RGPD figurant (formulaire PRO-06.6).

Nom du représentant du soumissionnaire autorisé : \_\_\_\_\_

Signature autorisée et tampon : \_\_\_\_\_