



**Prestation de service d'agence de voyage
Fourniture d'un outil de réservation et de commande en
ligne de titres de transport et services associés
Pour les sites de NEOMA BS**

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES PARTICULIERES
N° CCTP : 2017-FCS-NBS-0018**

Lot	Désignation du Lot	Marché n°
1	Titres de transport ferroviaire	APOFF/2017-FCS-NBS-0018-Lot1
2	Titres de transport aérien et prestations associées	APOFF/2017-FCS-NBS-0018-Lot2

**DATE ET HEURE LIMITES DE RECEPTION DES OFFRES :
Jeudi 8 février 2018 à 16 heures**

« Ce marché est un marché public de fourniture passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert en application des articles 25 et 66 à 68 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics »

PRESENTATION NEOMA BUSINESS SCHOOL

NEOMA Business School, née de la fusion de Rouen Business School et Reims Management School affiche une double ambition : être classée parmi les meilleures Ecoles européennes, tout en étant reconnue comme le partenaire privilégié des entreprises.

Sa mission est d'éduquer et d'accompagner les managers et entrepreneurs de demains, en mesure d'exercer un leadership responsable et de dépasser les modèles dominants. En mettant ses compétences en matière de développement de talents au service de l'entreprise, l'Ecole se positionne comme son partenaire privilégié, répondant aux problématiques et défis auxquels elle est confrontée et l'accompagnant dans l'amélioration de ses performances.

NEOMA Business School, à travers ses 3 campus (Rouen, Reims et Paris), propose ainsi un large portefeuille de programmes, du Bachelor à l'Executive Education : Bachelor in Business Administration, Bachelor in Retail Management, BSc. in International Business, CESEM, TEMA, Master Grande Ecole, plusieurs Mastères Spécialisés et Masters of Science, et un International MBA.

Sa faculté est articulée autour de 7 départements académiques (Finance, Marketing, Stratégie et Entrepreneuriat, Systèmes d'Information, Supply Chain et Aide à la Décision, Hommes et Organisations, Compatibilité, Contrôle et Affaires Juridiques, Economie, Cultures et Affaires Internationales) et recense plus de 200 professeurs permanents.

L'Ecole compte plus de 40 000 diplômés, basés dans plus de 120 pays, à travers le monde.

Pour plus d'informations : <http://www.neoma-bs.fr>

NEOMA Business School, c'est :

- 75 M€ de budget
- 3 Campus : Rouen, Reims et Paris
- 200 professeurs permanents, 1600 intervenants professionnels
- 590 collaborateurs au total
- 8 500 étudiants (dont 30% d'étudiants internationaux)
- 1 réseau de plus de 40 000 diplômés
- 300 partenaires internationaux dans 75 pays
- 3 accréditations internationales

1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la fourniture d'un outil de réservation de commande en ligne de titres de transports (ferroviaire et autres) et services associés (hébergement, location de véhicule...) dans le cadre des déplacements professionnels des agents, étudiants et personnes invités de NEOMA Business School.

NEOMA Business School souhaite acquérir aux meilleures conditions tarifaires pour ses agents, ses étudiants et les personnes invitées des prestations d'agence de voyages pour les déplacements professionnels.

Le(s) titulaire(s) doit être en capacité d'émettre des titres de transport ferroviaires, aériens ou terrestres pour des déplacements professionnels effectués en France métropolitaine, dans les DOM TOM et à l'étranger, de l'ensemble des populations de NEOMA BS citées ci-dessus.

Il porte principalement sur la recherche, la réservation, l'émission et la délivrance de billetterie aérienne, ferroviaire et terrestre.

Ce marché concerne les Campus de Paris, Reims et Rouen.

A titre indicatif et non contractuel, les montants d'achats **HT** des années antérieures :

	2014	2015	2016
Train	159 976	308 598	332 949
Avion	215 055	267 831	250 324
Hôtellerie	50 697	78 121	107 307
Location voitures	786	1 735	476
visas	2 528	4 833	3 224

2. ALLOTISSEMENT

La prestation est répartie en 2 lots :

- **Lot 1 : Titres de transport ferroviaire**
- **Lot 2 : Titres de transport aérien et prestations associées**

3. FORME DU MARCHÉ

Le marché est passé selon la procédure de l'appel d'offres ouvert en application des articles 25 et 66 à 68 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

L'accord-cadre avec minimum et maximum est passé en application des articles 78 et 80 du Décret n°2016-360 du 25 mars 2016. Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.
Chaque accord-cadre sera attribué à un seul opérateur économique

4. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

LOT 1 – Transport ferroviaire

Le titulaire assurera les objectifs suivants :

- Proposer un outil de réservation et de commande disponible 7j/7 et 24h/24
- Déployer l'outil de réservation et de commande en ligne permettant la passation des commandes dès le démarrage du marché
- Assurer la formation des utilisateurs sur les Campus de Rouen, Reims et Paris
- Gérer et informer des mises à jour de l'outil
- Gérer la billetterie pour tous les déplacements ferroviaires en France métropolitaine, dans les DOM-TOM et à l'étranger

Caractéristiques de l'outil :

- Rechercher et choisir un voyage : l'outil indiquera l'ensemble des solutions envisageables et les caractéristiques du billet (à contrainte, semi flexible, flexible, remboursable, non remboursable...)
- Commander en ligne en instantané les titres de transport ferroviaire au départ de la France ou d'un autre pays européen
- Choisir le mode de retrait du billet – papier ou dématérialisé
- Modifier, échanger ou annuler en ligne
 - o Une réservation émise
 - o Un billet, une fois que celui-ci a été acheté
- Proposer un outil utilisable sur smartphone permettant ces modifications ou échanges de billets
- Permettre le paramétrage des circuits de validation si le service bénéficiaire le souhaite
- Permettre la création, la suppression et la mise à jour des profils des voyageurs
- Permettre la prise en compte et la mémorisation des données personnelles et administratives des voyageurs, leurs préférences de voyage et el rattachement de cartes commerciales et d'abonnement

Le marché est ouvert aux entreprises possédant les agréments et habilitations nécessaires à l'émission de titres de transport.

LOT 2 – Titres de transport aérien et prestations associées

Le titulaire assurera les objectifs suivants :

- Proposer un outil de réservation et de commande disponible 7j/7 et 24h/24
- Déployer l'outil de réservation et de commande en ligne permettant la passation des commandes dès le démarrage du marché
- Assurer la formation des utilisateurs sur les Campus de Rouen, Reims et Paris
- Gérer et informer des mises à jour de l'outil
- Renseigner chaque service ou utilisateur de NEOMA Business School susceptible d'effectuer une demande de renseignements (relatifs notamment à l'identification des disponibilités en

fonction des moyens de transport, aux dates, aux horaires, aux tarifs, aux offres promotionnelles, aux vaccinations, aux formalités sanitaires, de police et de douane, etc. ...) en communiquant par tous les moyens (téléphone, fax, adresse électronique...) sans frais supplémentaires

- Travailler avec l'ensemble des prestataires aériens, low-cost compris, et prise en charge des partenariats de NEOMA Business School existants ou à venir
- Travailler avec l'ensemble des prestataires hôteliers et prise en charge des partenariats de NEOMA Business School existants ou à venir
- Gérer les formalités administratives liées à l'obtention de visas

Caractéristiques de l'outil :

- Rechercher et choisir un voyage : l'outil indiquera l'ensemble des solutions envisageables et les caractéristiques du billet (à contrainte, semi flexible, flexible, remboursable, non remboursable...)
- Commander en ligne en instantané les titres de transport
- Choisir le mode de retrait du billet – papier ou dématérialisé
- Modifier, échanger ou annuler en ligne
 - o Une réservation émise
 - o Un billet, une fois que celui-ci a été acheté
- Permettre le paramétrage des circuits de validation si le service bénéficiaire le souhaite
- Permettre la création, la suppression et la mise à jour des profils des voyageurs
- Permettre la prise en compte et la mémorisation des données personnelles et administratives des voyageurs, leurs préférences de voyage et el rattachement de cartes commerciales et d'abonnement
- Proposer un outil utilisable sur smartphone permettant ces modifications ou échanges de billets
- Faire bénéficier NEOMA Business School des tarifs les plus économiques (à titre d'illustration : tarifs groupes, éventuellement promotions, obtention de carte d'abonnement ou privilèges, etc. ...) et rechercher les itinéraires les mieux adaptés aux exigences des missionnaires.

5. REPRISE DES DONNEES RELATIVES AUX PROFIL VOYAGEURS

Les profils (noms, date de naissance, coordonnées et service de rattachement) des voyageurs présents dans la base de données existante seront communiqués dès la notification du marché, dans un fichier au format « .csv ».

Ces données devront avoir été reprises dans l'outil du titulaire au plus tard dans les 15 jours calendaires qui suivent l'entrée en vigueur du marché (à la date de notification du marché) afin de permettre la passation des commandes.

Les données des profils voyageurs sont la propriété de NEOMA BS et doivent pouvoir lui être restituées à sa demande.

Le titulaire prendra en charge toutes les démarches auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et respecte les préconisations de celle-ci en matière d'enregistrement, de conservation, d'accès et de destruction des données

6. MISE A DISPOSITION DES TITRES DE TRANSPORT

Le titulaire livrera les titres de transport par courriel au voyageur et/ou au chargé de voyage sous forme dématérialisée (cette mise à disposition doit être privilégiée). Toutefois, il devra également laisser la possibilité aux chargés de voyage d'opter pour un retrait au guichet ou à une borne.

Il adressera une confirmation de la commande par courriel au chargé de voyage et au voyageur.

Pour l'ensemble de ces titres de transport, le titulaire indiquera au voyageur les modalités relatives à l'échange, à la modification ou à l'annulation de la prestation et l'ensemble des frais qui y sont associés.

7. DISPOSITIF D'ASSISTANCE

Le titulaire propose à l'administration un service d'assistance à distance disponible les jours ouvrés, sur une plage minimale de 8h à 18h au moyen d'un numéro d'appel gratuit.

Ce service, accessible aux chargés de voyage et aux voyageurs, doit pouvoir traiter des commandes en urgence, apporter toutes les modifications nécessaires aux dossiers en cours et assurer l'assistance technique du site de réservation et de commande en ligne.

Le dispositif mis en place ne saurait entraîner de surcoût pour l'administration.

8. ENGAGEMENT DU TITULAIRE

Le titulaire s'engage à exécuter le présent marché avec diligence et à consacrer les moyens humains et matériels nécessaires à sa bonne exécution.

Il assure le bon fonctionnement du serveur qui héberge sa base de données et la pérennité de son système d'information, selon les modalités décrites dans le mémoire technique remis à l'appui de son offre, qui précise les modalités de contrôle, de correction, de sauvegarde et de restauration, le cas échéant, des données afin de prévenir toute interruption de service.

Le titulaire est responsable du maintien en condition de sécurité de l'outil pendant toute la durée du marché. Les équipements d'hébergement des données (serveurs, postes de travail, réseau) doivent être localisés dans des locaux sécurisés. Les modalités d'hébergement et d'accès aux données (physiques et logiques) seront décrites dans la réponse du candidat.

Le plan de reprise d'activité, mis en œuvre par le titulaire en cas d'incident majeur ou important rencontré dans son système d'information, est également celui précisé par le titulaire dans son mémoire technique.

9. STATISTIQUES ET INDICATEURS DE SUIVI DU MARCHÉ

Le titulaire produira un état annuel, faisant apparaître pour l'année civile concernée, tous les états statistiques permettant d'analyser l'ensemble de la prestation. Ces statistiques devront être traitées dans leur globalité, mais aussi nominativement.

Pour l'ensemble des lots :

- Le nombre et le montant total des commandes passées ;
- Le nombre et le montant total des commandes échangées et annulées
- Le montant des prestations payées
- La répartition des commandes de titres on line/off line
- Les trajets réalisés (avec la classe tarifaire, le type de tarif...)
- Répartition mensuelle de l'activité
- Une analyse du trafic aérien par pays, zone géographique ou compagnie (Lot 2)

Des réunions de suivi devront être organisées entre NEOMA BS et le titulaire dans le cadre de l'exécution du marché public, en fonction des besoins qu'ils auront identifiés.

Ces réunions sont notamment l'occasion d'évoquer la qualité des prestations rendues par le titulaire, qui présentera à cette occasion un compte-rendu d'activité (activité sur la période écoulée, difficultés rencontrées, etc.). La périodicité de ces réunions est déterminée en fonction des conditions d'exécution du marché public.

10. MODALITES DE FACTURATION ET REGLEMENT DES COMMANDES

Le paiement de l'ensemble des transactions devra être réalisé via la solution carte logée de notre prestataire. Cela concerne la facturation des billets de train, billets d'avion (low cost compris) ainsi que les nuitées hôtelières, la location de véhicules, les abonnements et cartes commerciales.

Néanmoins, et en cas d'échec de notre prestataire, une intégration automatique des factures dans notre comptabilité devra être mise en place.

Fait en un seul original.

Le soumissionnaire,

à....., le.....

Mention manuscrite « lu et approuvé »

Signature et cachet du titulaire