



FOURNITURE, GESTION ET LIVRAISON DE TITRES RESTAURANT

CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

Candidat :

Interlocuteur désigné (Nom, Prénom, Fonction) :

Coordonnées (téléphone et mail) :

Le candidat doit obligatoirement renseigner le présent cadre de réponse technique.

Le candidat pourra ajouter des annexes numérotées à ce cadre de réponse technique. Les annexes ne devront pas dépasser 20 pages RECTO_VERSO.

1. MODALITES DE MISE A DISPOSITION DES TITRES RESTAURANT

1.1 Description de l’outil de commande – espace numérique. Le candidat doit fournir en annexe les différents écrans utiles à la commande et au suivi des prestations. Le candidat peut également fournir le guide d’utilisation.

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 Modalités de notification du bon de commande établi par l’acheteur.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 Descriptif du déroulement des opérations de production (temps de traitement des commandes, modalités de fabrication, de classement et de personnalisation des titres, procédé de sécurisation et de traçabilité des titres)

.....

.....

.....

.....

.....

1.4 Modalités de délivrance des titres restaurants aux usagers

.....

.....

.....

.....

.....

1.5 Modalités de délivrance des cartes secondaires et des cartes à destination du personnel non permanent

.....

.....

.....

.....

1.6 Modalités d'utilisation du paiement avec smartphone

.....

.....

.....

.....

1.7 Descriptif du compte utilisateur (fonctionnalités)

.....

.....

.....

.....

1.8 Toute autre information permettant d'apprécier l'offre technique du candidat.

.....

.....

.....

.....

2. MODALITES DE PAIEMENTS PROPOSES

2.1 Réseau bancaire associé

.....

.....

.....

.....

2.2 Plafond et durée de validité du solde (dont solde en fin de marché)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 Durée de validité des cartes et modalités de renouvellement

.....

.....

.....

.....

2.4 Paiement sans contact (activation/désactivation)

.....

.....

.....

.....

2.5 Services annexes (chèques cadeaux, transport, ...)

.....

.....

.....

.....

3. RESEAU DE RESTAURATION COUVERT EN COMPRIS LES SITES EN LIGNE

3.1 Réseau concernant les cartes de paiement (atouts et inconvénients de ce système)

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 Liste des commerçants acceptant les titres dématérialisés sur la région Normandie

.....

.....

.....

.....

3.3 Commission appliquée aux commerçants

.....

.....

.....

.....

4. MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

4.1 Processus en cas de perte ou de vol des titres (blocage temporaire, ...)

.....

.....

.....

.....

4.2 Traitement et visibilité des erreurs de commande

.....

.....

.....

.....

4.3 Service après-vente (processus de traitement des réclamations, ...)

.....

.....

.....

.....

4.4 Equipe dédiée

.....

.....

.....

.....

4.5 Reporting

.....

.....

.....

5. HEBERGEMENT DES DONNEES ET

5.1 Localisation de l'hébergement des données (Fournir les certificats correspondants)

.....

.....

.....

5.2 RGPD : procédures appliquées aux données personnelles des utilisateurs

.....

.....

.....

6. Démarche RSE - Descriptif

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....