



QUESTIONS RELATIVES AU MAPA n°2011-003 CONCERNANT LA GESTION D'UNE CENTRALE D'INFORMATION ET DE RESERVATION POUR UN SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE

1/ Pouvez-vous nous indiquer plus précisément la date ou période de début du marché ?

Le marché de l'exploitation de la centrale d'information et de réservation débutera au même moment que celui de l'exploitation des services de transport à la demande, au plus tôt à compter de mai 2012.

2/ Un référentiel de géocodage des points d'arrêt TAD ou Ted sera-t-il fourni ?

Il n'est pas prévu de fournir un référentiel de géocodage des points d'arrêts TED et TAD. Les points d'arrêts du transport à la demande sont variables suivant les difficultés de déplacement des personnes à transporter (prise en charge à domicile en cas de difficulté de déplacement).

3/ Dans le Bordereau de Prix Unitaires, doit-on comprendre que P2 correspond au coût d'un appel téléphonique uniquement ? S'ajoute-t-il au prix forfaitaire annuel P1 ?

Le prix P2 correspond au coût de traitement d'un appel téléphonique d'information ou de réservation.

Le coût annuel lié au traitement de tous les appels téléphoniques sur un an s'ajoutera à celui du coût forfaitaire annuel lié aux frais généraux de fonctionnement de la structure.

4/ Dans le Bordereau des Prix Unitaires, le prix unitaire correspond au traitement d'appels téléphoniques (réservation ou information). Comment comptabiliser les autres appels entrants (clients pour annulation de leur réservation, transporteurs pour motifs divers) ? Où doit-on comptabiliser les appels sortants vers les clients d'une part et vers les transporteurs d'autre part ?

Un prix unitaire est prévu pour le traitement d'un appel téléphonique entrant quelle que soit sa nature.

Dans le cadre du suivi du fonctionnement de la centrale téléphonique, il sera nécessaire d'exercer un suivi de la nature des appels (prises de réservations, annulation de réservations, demandes d'information de la part des usagers, réclamations, appels en provenance des transporteurs...). Le candidat pourra s'appuyer sur les outils qui lui semblent adaptés pour réaliser la traçabilité du suivi de ces éléments.

5/ Il est fait état d'un marché à bon de commande dont le montant maximum est de 30 000 € HT. Doit-on considérer, sachant que le BPU prévoit un prix fixe pour la durée du marché et un variable tributaire de la demande, que le marché ne peut excéder 30 000 € HT pour une année ?

Conformément au seuil maximum indiqué, le marché ne pourra excéder un montant annuel de 30 000 € HT.