

**APPEL D'OFFRES.
CONCERNANT LES
CARTES ENTREPRISE DÉPLACEMENTS ET ACTIVITÉS
DE REPRÉSENTATION, LES CARTES
APPROVISIONNEMENT ET LES CARTES UNIQUES**

**Entreprise XYZ inc.,
ses filiales et sociétés affiliées**

Entreprise XYZ inc.
Adresse
Ville (Province) Code postal

Entreprise XYZ inc.

Cet appel d'offres est réputé confidentiel et ne doit pas être distribué à l'extérieur de votre entreprise sans l'autorisation par écrit de Entreprise XYZ inc.

Table des matières

1. SOMMAIRE

- 1.1 Sommaire de l'appel d'offres

2. VUE D'ENSEMBLE DE L'ENTREPRISE

- 2.1 Profil
- 2.2 Aperçu financier

3. VUE D'ENSEMBLE DU PROJET

- 3.1 Contexte du projet
- 3.2 Avantages communs à Entreprise XYZ et au(x) fournisseur(s) de services sélectionné(s)
- 3.3 Objectifs du projet
- 3.4 But de l'appel d'offres
- 3.5 Potentiel

4. DIRECTIVES POUR LA SOUMISSION DE L'OFFRE DE SERVICES

- 4.1 Confidentialité
- 4.2 Validité de l'offre de services
- 4.3 Confirmation de réception de l'appel d'offres
- 4.4 Décision de ne pas soumettre d'offre
- 4.5 Questions
- 4.6 Échéancier
- 4.7 Fiabilité des déclarations verbales
- 4.8 Règles éthiques
- 4.9 Modalités de l'appel d'offres et dénis de responsabilité
- 4.10 Formulaire de soumission

5. EXIGENCES DE ENTREPRISE XYZ INC.

- 5.1 Aperçu des exigences

6. QUESTIONS CONCERNANT L'APPEL D'OFFRES

- 6.1 Antécédents et expérience du fournisseur
- 6.2 Services
- 6.3 Mise en œuvre et formation
- 6.4 Exploitation et technologie
- 6.5 Rapport/Évaluations et données étendues
- 6.6 Acceptation de la carte
- 6.7 Contrôle des dépenses/Sécurité
- 6.8 Questions fiscales
- 6.9 Considérations financières
- 6.10 Assurance/Services d'urgence
- 6.11 Taux de change
- 6.12 Confidentialité des données
- 6.13 Autres exigences

Annexe I
Annexe II

Déclarations
Décision de ne pas soumettre d'offre de services

1. SOMMAIRE

1.1. Sommaire de l'appel d'offres

Entreprise XYZ inc. (« Entreprise XYZ ») recherche un (des) fournisseur(s) de cartes Entreprise déplacements et activités de représentation, de cartes Approvisionnement et/ou de Cartes uniques. Notre objectif consiste à choisir le(s) fournisseur(s) de services qui répondra(ont) le mieux aux exigences énoncées dans cet appel d'offres. Entreprise XYZ peut décider d'accorder un contrat conformément à l'appel d'offres. Votre société est invitée à participer à ce processus et à soumettre une offre qui satisfait aux exigences de Entreprise XYZ.

Vous trouverez dans le présent appel d'offres tous les renseignements nécessaires pour évaluer adéquatement les exigences de Entreprise XYZ. **À moins d'avis contraire, toutes les données d'ordre financier sont indiquées en dollars canadiens.**

2. VUE D'ENSEMBLE DE L'ENTREPRISE

2.1 Profil

Entreprise XYZ inc. [Insérer le profil de l'entreprise.]

2.2 Aperçu financier

Entreprise XYZ, avec des ventes dépassant [___ \$] pour l'exercice financier 200[], compte [] établissements situés à (au, en) [(liste de toutes les provinces)]. Entreprise XYZ exploite également [] centres de distribution, [] bureaux de dotation et [] bureaux de ventes régionaux dans l'ensemble du Canada et [_____].

3. VUE D'ENSEMBLE DU PROJET

3.1 Contexte du projet

Cet appel d'offres pour les cartes Entreprise déplacements et activités de représentation, les cartes Approvisionnement ou les Cartes uniques englobe les activités de Entreprise XYZ au Canada et [_____]. Entreprise XYZ inc. demande que le fournisseur de services soumissionne d'après des arrangements canadiens/mondiaux ainsi que régionaux. Entreprise XYZ inc. reconnaît que ledit fournisseur pourrait ne pas pouvoir offrir ses services dans toutes les régions énumérées dans les présentes.

3.2 Avantages communs à Entreprise XYZ et au(x) fournisseur(s) de services sélectionné(s)

Entreprise XYZ fonde sa vision d'une nouvelle relation avec un fournisseur de carte Entreprise déplacements et activités de représentation, de carte Approvisionnement ou de Carte unique sur sa conviction que cette nouvelle approche permettra de réaliser des économies substantielles et d'obtenir une qualité accrue. Entreprise XYZ offre la possibilité de soumissionner à l'égard d'une part importante de son volume d'affaires en échange d'un engagement à lui offrir un service et une livraison de qualité supérieure.

Entreprise XYZ recherche des occasions de collaborer avec le(s) fournisseur(s) de son choix afin de faire des économies au moyen de plans d'affaires partagés, de renseignements prévisionnels, de modalités de paiement équitables et de programmes d'amélioration continue des processus.

Compte tenu du volume global des cartes Entreprise déplacements et activités de représentation, des cartes Approvisionnement et des Cartes uniques qui seront exigées, il s'agit d'une occasion très intéressante pour les fournisseurs de services, actuels et nouveaux. *Toutes les relations établies seront mises à l'épreuve et les fournisseurs actuels pourraient être remplacés, s'il y a lieu.* Les fournisseurs offrant des capacités de pointe dans l'industrie,

telles que l'intégration et le service à la clientèle, profiteront de certains des avantages suivants :

- Collaboration avec un chef de file mondial
- Volume d'affaires stable et substantiel
- Inscription immédiate sur la liste des fournisseurs privilégiés de Entreprise XYZ
- Réduction marquée des coûts conjoints

3.3 Objectifs du projet

Établissement d'un partenariat avec diverses fonctions à l'échelle de Entreprise XYZ en vue de réaliser des économies de coûts substantielles et d'améliorer de façon importante les processus à l'égard de nombreux produits.

3.4 But de l'appel d'offres

Entreprise XYZ fait part de cet appel d'offres aux fournisseurs qualifiés de services relatifs à des cartes Entreprise déplacements et activités de représentation, à des cartes Approvisionnement et à des Cartes uniques. Les fournisseurs sont invités à répondre à cet appel d'offres en expliquant de quelle façon ils peuvent satisfaire aux exigences établies dans les présentes et en transmettant tout autre renseignement exigé. Les réponses à cet appel d'offres serviront à établir l'admissibilité des fournisseurs de services aux phases d'évaluation finale et de négociation des prix du processus de sélection.

3.5 Potentiel

Les volumes indiqués plus bas sont donnés à titre indicatif seulement et devraient servir de guide à l'établissement d'un devis. Ils ne doivent en aucun cas être considérés comme des montants fixes et varieront assurément pendant la durée d'un contrat. Bien que les fournisseurs soient invités à fournir un devis pour toute la gamme de services figurant dans le présent appel d'offres, ils doivent toutefois s'en tenir aux seuls éléments à l'égard desquels ils disposent actuellement des capacités et du savoir-faire voulus.

INFORMATION :

Voici la répartition par régions des sommes annuelles nettes à l'échelle mondiale imputées à la carte Entreprise déplacements et activités de représentation de Entreprise XYZ pour 200[] :

Canada	_____
États-Unis	_____
Royaume-Uni	_____
France	_____
Allemagne	_____
Japon	_____
Singapour	_____
Autre	_____

Le volume de transactions à l'échelle mondiale de la carte Entreprise déplacements et activités de représentation de Entreprise XYZ pour 200[] s'élève à [X] transactions, ainsi réparties selon les régions :

Canada	_____
États-Unis	_____
Royaume-Uni	_____
France	_____
Allemagne	_____
Japon	_____
Singapour	_____
Autre	_____

Le nombre total à l'échelle mondiale des titulaires de carte Entreprise déplacements et activités de représentation de Entreprise XYZ pour 200[] s'élève à [X], réparti comme suit :

Canada	_____
États-Unis	_____
Royaume-Uni	_____

France _____
Allemagne _____
Japon _____
Singapour _____
Autre _____

Les données canadiennes sur la carte Approvisionnement de Entreprise XYZ pour 200[] sont les suivantes :

Nombre de comptes _____
Sommes annuelles nettes _____
imputées à la carte _____
Volume de transactions _____

4. DIRECTIVES POUR LA SOUMISSION DE L'OFFRE DE SERVICES

4.1 Confidentialité

Il est interdit à un fournisseur de services d'utiliser, de divulguer ou de reproduire le présent appel d'offres à d'autres fins que de préparer une réponse, ainsi qu'il est demandé dans les présentes, sans obtenir au préalable l'autorisation par écrit de Entreprise XYZ. Tout fournisseur de services doit préserver la confidentialité des données de Entreprise XYZ et en empêcher la divulgation à un tiers. En outre, un fournisseur de services doit restreindre la divulgation du présent appel d'offres et des données de Entreprise XYZ aux seuls membres de son personnel qui doivent en prendre connaissance. À moins d'avoir reçu le consentement préalable par écrit de Entreprise XYZ, un fournisseur de services doit s'abstenir 1) d'associer ses produits ou services à Entreprise XYZ ou aux activités de Entreprise XYZ, ou 2) de déclarer à quiconque que Entreprise XYZ a employé ou endossé ses produits ou services.

Entreprise XYZ s'engage à ne pas divulguer à un autre fournisseur de services concurrent ou à toute autre organisation, ni à partager avec eux, la réponse d'un fournisseur au présent appel d'offres, mais elle est autorisée à faire part des réponses reçues à ses propres employés et aux professionnels contractuels qui collaborent à ce projet avec Entreprise XYZ.

4.2 Validité de l'offre de services

L'offre d'un fournisseur de services doit demeurer valide pendant une période de [XXX] jours suivant la date d'échéance pour le dépôt de l'offre, indiquée plus loin dans les présentes. Toutes les offres de services, les informations et les réponses au présent appel d'offres ainsi que leurs pièces jointes seront considérées comme une offre en vue de l'élaboration d'un contrat.

4.3 Confirmation de réception de l'appel d'offres

L'appel d'offres sera transmis par courrier électronique le XX mois 200[]. Veuillez en confirmer la réception auprès de [____], à l'adresse électronique [xxx@xxx.com], au plus tard le [JJ/MM/AA].

4.4 Décision de ne pas soumettre d'offre

Si un fournisseur décide de ne pas procéder à la soumission d'une offre de services à Entreprise XYZ, il doit, rapidement après réception de l'appel d'offres, prévenir par écrit Entreprise XYZ de cette décision, en adressant une lettre à l'attention de [____] et en y joignant le présent appel d'offres et toute autre pièce reçue de Entreprise XYZ, sans en conserver aucune copie. Entreprise XYZ demande au fournisseur de lui faire part dans la lettre susmentionnée des motifs de cette décision.

4.5 Questions

Toute question ou autre demande de la part d'un fournisseur de services au sujet du présent appel d'offres doit être soumise à [____] par courrier électronique à l'adresse [xxx@xxx.com], au plus tard à [XX h XX], le [JJ/MM/AA]. Les questions ou demandes écrites

ainsi que les réponses fournies par courrier électronique seront transmises à tous les participants pour assurer l'équité du processus. Les réponses seront acheminées par courrier électronique le [JJ/MM/AA].

Le fournisseur de services comprend et convient que : (1) il est tenu de s'informer et de demander des éclaircissements concernant toute question ou tout élément du présent appel d'offres qu'il ne comprend pas ou qu'il estime, de façon raisonnable, être susceptible d'être interprété différemment; et (2) l'offre qu'il soumet doit expliquer toutes et chacune des modalités, des exceptions et des limites comprises dans toute réponse à quelque question ou élément que ce soit figurant dans l'appel d'offres.

4.6 Échéancier

Entreprise XYZ prévoit l'échéancier général suivant relativement au lancement du présent appel d'offres et à l'examen et à l'analyse des offres de services.

Activités	Date/Échéancier
Lancement de l'appel d'offres	Le [JJ/MM/AA].
Confirmation de la réception de l'appel d'offres	Le [JJ/MM/AA].
Soumission des questions relatives à l'appel d'offres	Le [JJ/MM/AA].
Réception des réponses de Entreprise XYZ inc. aux questions	Le [JJ/MM/AA].
Période prévue pour l'examen des soumissions en réponse à l'appel d'offres par Entreprise XYZ inc.	Du [JJ/MM/AA] au [JJ/MM/AA].
Prise de décision finale et sélection du (des) fournisseur(s)	Le [JJ/MM/AA].

4.7 Mise en garde au sujet des déclarations verbales

Aux fins du présent appel d'offres et des questions s'y rapportant, les entreprises ne doivent considérer aucune déclaration verbale d'un dirigeant, d'un employé ou d'un agent de Entreprise XYZ inc. comme une déclaration officielle en son nom, à moins d'une autorisation de [NOM, TITRE] transmise dans un document écrit. TOUTE TENTATIVE DE CONTOURNER CE PROCESSUS PEUT ENTRAÎNER L'EXCLUSION IMMÉDIATE DU PROCESSUS D'ÉVALUATION.

4.8 Règles éthiques

Les fournisseurs ne sont pas autorisés à offrir aux employés de Entreprise XYZ des commissions, paiements, cadeaux, pots-de-vin, divertissements ou autres objets de valeur. Les fournisseurs de services conviennent que l'attribution de toute forme de paiement, cadeau, divertissement ou autre objet de valeur constitue un manquement à la politique de Entreprise XYZ en matière de conflits d'intérêts et tout geste de cette nature peut entraîner l'inadmissibilité d'un fournisseur et/ou l'annulation de toute entente négociée entre les deux parties. Un fournisseur de services doit prévenir le bureau des pratiques commerciales de Entreprise XYZ, sis à [VILLE, PROVINCE (1 XXX XXX-XXXX)] de toute sollicitation à cet effet de la part des employés ou agents de Entreprise XYZ.

4.9 Modalités de l'appel d'offres et dénis de responsabilité

Le présent appel d'offres ne constitue pas une entente liant les parties quant à la prestation de services entre Entreprise XYZ et tout fournisseur de services éventuel, sauf dans la mesure où les fournisseurs de services seront liés par les déclarations, garanties et modalités énoncées dans le présent appel d'offres. Entreprise XYZ a lancé le présent appel d'offres aux fins de la sollicitation de soumissions de la part de fournisseurs de services éventuels en vue d'obtenir une solution globale aux besoins énoncés dans les présentes. Seule la signature d'un contrat par écrit liera Entreprise XYZ, conformément aux modalités stipulées dans ledit contrat.

Tous les frais relatifs à la préparation d'une offre de services ou d'un contrat en réponse à cet appel d'offres sont à la charge exclusive du fournisseur de services. Toutes les offres de services deviennent la propriété de Entreprise XYZ.

Entreprise XYZ se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toutes les réponses au présent appel d'offres, même si toutes les exigences stipulées ont été respectées.

Entreprise XYZ se réserve le droit de modifier, de quelque manière que ce soit, ou d'annuler le présent appel d'offres, avant l'attribution du contrat. Dans ce cas, Entreprise XYZ en avisera tous les fournisseurs de services qui ont répondu à l'appel.

Entreprise XYZ se réserve le droit de faire part du présent appel d'offres et de toute offre de services à toute personne de son choix afin d'obtenir les conseils d'un expert.

Aux fins du processus d'évaluation, Entreprise XYZ se réserve le droit de faire des copies de l'offre de services d'un fournisseur. Entreprise XYZ se réserve le droit de vérifier tous les renseignements soumis par un fournisseur de services à l'aide des références d'affaires des clients du fournisseur. Tout fournisseur de services doit accepter de transmettre et d'accorder les autorisations nécessaires à Entreprise XYZ à des fins de vérification de mandats antérieurs exécutés par le fournisseur de services. De fausses déclarations relatives à l'expérience et à l'étendue des mandats antérieurs peuvent donner lieu à l'inadmissibilité d'un fournisseur de services.

Par les présentes, les fournisseurs de services sont informés que Entreprise XYZ ne s'engage à entreprendre aucune démarche à la suite du lancement du présent appel d'offres et/ou de la réception d'une offre de services de la part d'un fournisseur de services en réponse à cet appel. Vous devez, en particulier, prendre note que Entreprise XYZ peut :

- rejeter toute offre de services non conforme aux directives et spécifications énoncées dans les présentes;
- refuser toute offre de services reçue après l'échéance fixée;
- ne pas nécessairement accepter la soumission la plus basse;
- rejeter toutes les offres de services, à sa discrétion;
- attribuer un contrat relatif au présent appel d'offres sans tenir compte de l'échéancier mentionné à la section 4.6;
- n'attribuer aucun contrat.

4.10 Formulaire de soumission

L'offre de services d'un fournisseur doit être préparée simplement et économiquement, en stricte conformité avec le format et les exigences de présentation du présent appel d'offres. L'offre de services doit énumérer avec concision les capacités de votre entreprise à satisfaire aux exigences mentionnées dans la question, en s'assurant d'un énoncé complet et clair.

Tous les fournisseurs de services doivent présenter leur offre en respectant les en-têtes, les catégories et l'ordre précisés dans l'appel d'offres pour assurer un processus d'évaluation juste, équitable et rapide. Entreprise XYZ se réserve le droit de rejeter toutes les offres de services soumises qui ne sont pas conformes aux critères de l'appel d'offres et de demander des renseignements additionnels à tout fournisseur qui soumet une offre de services. **LES FOURNISSEURS DE SERVICES DOIVENT S'ASSURER QUE LES DEVIS SONT ACTUELS ET EXACTS. LES OFFRES DE SERVICES INCOMPLÈTES OU QUI N'ONT PAS ÉTÉ PRÉPARÉES CONFORMÉMENT AUX EXIGENCES DU PRÉSENT APPEL D'OFFRES POURRONT ÊTRE EXCLUES DU PROCESSUS D'ÉVALUATION.**

Vous devez soumettre [XX] copies imprimées de votre offre de services. De plus, veuillez en envoyer une copie sous forme électronique par courriel à [xxx@xxx.com]. Vous devez transmettre votre offre de services à l'adresse suivante :

Entreprise XYZ inc.
Adresse
Ville (Province) Code postal
Au soin de : _____
Tél. : (XXX) XXX-XXXX
Adresse de courriel : xxx@xxx.com

ENTREPRISE XYZ DOIT AVOIR REÇU LES OFFRES DE SERVICES DÛMENT REMPLIES AU PLUS TARD À [xx H (HNE, HNC, HNR, HNP), LE (JJ/MM/AA)].

Entreprise XYZ accusera réception de toutes les offres de services déposées avant l'échéance indiquée ci-dessus. L'accusé de réception sera envoyé par courriel électronique. Les offres reçues après l'échéance ne seront pas examinées aux fins du présent appel d'offres, sauf si Entreprise XYZ en avait accordé l'autorisation au préalable.

5. EXIGENCES DE ENTREPRISE XYZ INC.

5.1 Aperçu des exigences

Entreprise XYZ évaluera l'offre de chaque fournisseur d'une manière équitable, uniforme et objective. L'évaluation de Entreprise XYZ se fondera sur les réponses aux questions et aux critères figurant dans le présent appel d'offres. À cet effet, les fournisseurs doivent s'assurer que l'information suivante est exacte et, dans le cas d'une entente, qu'elle sera toujours valable pendant toute la durée de l'entente.

Entreprise XYZ recherche des fournisseurs de services offrant fiabilité et stabilité financière qui peuvent respecter ses critères rigoureux sur le plan des coûts, de la qualité et du service. Les critères servant à l'évaluation du présent appel d'offres comprennent (sans s'y limiter) :

Expérience du fournisseur

- Service
 - Le temps de réponse pour le traitement des cartes (nouvelle carte, carte de remplacement, nouvelle carte d'employé) doit être inférieur à [XX] jours ouvrables
 - cartes séparées/combinées pour ce qui est des cartes Entreprise déplacements et activités de représentation et des cartes Approvisionnement, y compris les cartes virtuelles
 - Modes de paiement
 - Flexibilité des capacités en matière de restrictions visant les cartes d'approvisionnement (volume en dollars, volume de transactions, etc.)
 - Un point de contact mondial en plus des points de contact locaux dans tous les pays participant au programme
- Mise en œuvre, gestion de projet, transition
 - Capacité d'assurer la gestion de tout le processus d'émission et de résiliation de cartes
 - Compétence pour assurer une transition réussie depuis le(s) fournisseur(s) actuel(s)
- Exploitation et technologie
 - Possibilité de soumettre les demandes et/ou les résiliations de carte de la manière choisie par Entreprise XYZ [sélectionner une ou plusieurs méthodes jugées

appropriées par Entreprise XYZ, y compris le télécopieur, le téléphone, le courrier électronique, le centre d'appels et/ou la demande électronique.]

- Formation pour les utilisateurs et les gestionnaires de cartes commerciales
 - Possibilité de créer une interface avec le logiciel de rapports de dépenses [_____]
 - Possibilité de créer une interface avec les systèmes financiers [_____] et le logiciel d'approvisionnement électronique [_____]
 - Possibilité d'activer et de désactiver les catégories de marchands selon les codes de catégories de marchands (fonction de blocage MCC)
 - Capacité de fournir des champs suffisants pour le numéro de compte (c.-à-d. au moins [XX])
 - Capacité d'effectuer la facturation en devise locale
 - Possibilité pour les titulaires de carte et les gestionnaires d'avoir accès sur demande à l'information relative aux comptes et aux transactions
 - Capacité d'aider les titulaires de carte et les gestionnaires dans leur langue
- Production de rapports et évaluations
 - Possibilité de fournir des relevés mensuels aux titulaires de carte et aux gestionnaires
 - Possibilité de fournir des rapports périodiques pertinents
 - Acceptation de la carte
 - Contrôle des dépenses/Sécurité
 - Confidentialité des données
 - Respect de la législation canadienne relative à la protection des renseignements personnels
 - Préparation et présentation en réponse à l'appel d'offres
 - Capacité de faire état du savoir-faire au moyen d'une réponse et d'une présentation à la fois complètes et concises dans le cadre de l'appel d'offres
 - Compréhension profonde de l'ensemble des objectifs et besoins de Entreprise XYZ

6. QUESTIONS CONCERNANT L'APPEL D'OFFRES

6.1 Antécédents et expérience du fournisseur

- 6.1.1 Fournissez une brève description de votre entreprise en incluant ce qui suit :
- Nom et adresses (siège social et bureaux principaux au Canada, aux États-Unis et à l'étranger)
 - Bref historique de l'entreprise
 - Les personnes clés du programme qui seront affectées à Entreprise XYZ
 - Organigramme du fournisseur de services
 - Nombre d'années d'expérience dans le domaine des cartes Commerciale (cartes Entreprise déplacements et activités de représentation, cartes Approvisionnement et/ou Cartes uniques) et structure de propriété
 - Rapports annuels des deux dernières années
 - Nombre d'employés affectés aux cartes Entreprise déplacements et activités de représentation, aux cartes Approvisionnement et/ou aux Cartes uniques
- 6.1.2 Décrivez brièvement les avantages et la valeur de vos services. Indiquez depuis combien de temps vous offrez ces services ainsi que le nombre total des entreprises participant à vos programmes.
- 6.1.3 Expliquez votre stratégie de croissance et/ou d'expansion. Comment se mesure-t-elle aux objectifs de Entreprise XYZ, tels qu'ils sont énoncés à la section 3.37 des présentes ?

6.2 Services

- 6.2.1 Quels changements surviendraient sur le plan de la structure de l'équipe des comptes de la production de rapports ou du personnel au moment où Entreprise XYZ passera de la phase de mise en œuvre à celle de la maintenance continue ?
- 6.2.2 Quels processus de vérification du taux de satisfaction de vos autres clients en matière de service et de qualité ont été instaurés ? De quelle façon leurs commentaires ont-ils servi à améliorer le service et la qualité et à modifier leur perception de ceux-ci ?
- 6.2.3 De quelle façon gérez-vous les avis à la clientèle concernant les changements internes, les nouveaux processus et procédures, l'identification des problèmes et leur résolution ?
- 6.2.4 Décrivez vos procédures de résolution de problèmes. À qui doit s'adresser Entreprise XYZ si elle a des questions ou si elle éprouve des problèmes ? Une autre personne succédera-t-elle à cette personne-ressource durant le processus ?
- 6.2.5 Décrivez vos capacités sur le plan des services courants offerts à vos clients.
- 6.2.6 Décrivez vos capacités de gestion des relations d'affaires.
- 6.2.7 Quel type de contrat pouvez-vous proposer à Entreprise XYZ pour la gestion de notre compte dans plusieurs pays ?
- 6.2.8 Décrivez comment vous assurez la prestation de services aux clients après l'émission des cartes.
- 6.2.9 Décrivez vos normes de service.
- 6.2.10 Décrivez les outils et processus consultatifs dont vous disposez pour offrir à Entreprise XYZ de l'information et des conseils en matière de rendement de programmes, de croissance et de pratiques exemplaires comparativement aux modèles et aux normes de l'industrie.

6.3 Mise en œuvre et formation

- 6.3.1 Expliquez votre processus de mise en œuvre en fournissant une définition de chacune des activités. Décrivez les étapes clés et les programmes de communication de projet.
- 6.3.2 Expliquez les procédures de formation de votre personnel de l'exploitation.

6.4 Exploitation et technologie

- 6.4.1 Dans quelles innovations technologiques avez-vous investi au cours des trois dernières années ? Comment avez-vous mis à profit ces investissements pour améliorer les processus utilisés par vos clients et réduire leurs coûts ?
- 6.4.2 Comment contribuerez-vous à établir des normes pour la carte Entreprise déplacements et activités de représentation, la carte Approvisionnement et/ou la Carte unique au sein de Entreprise XYZ ?
- 6.4.3 De quelle façon avez-vous tiré parti des capacités d'Internet pour améliorer le rendement et la qualité de la carte Entreprise déplacements et activités de représentation, de la carte Approvisionnement et/ou de la Carte unique ?
- 6.4.4 Avez-vous un plan antisinistre ?
- 6.4.5 Décrivez votre expérience en matière d'intégration avec d'autres logiciels traitant les déplacements et activités de représentation.

6.4.6 Quels types de fichiers pouvez-vous offrir à Entreprise XYZ en vue de leur téléchargement dans nos systèmes ?

6.4.7 Quelle a été votre expérience avec les clients qui utilisent une composante informatique de remboursement des dépenses ?

6.5 Rapport/évaluations et données étendues

Pour assurer la réussite du programme, il est important que Entreprise XYZ puisse être en mesure d'évaluer les économies, les niveaux de service et la conformité.

6.5.1 Décrivez vos capacités de production de rapports concernant les cartes Entreprise déplacements et activités de représentation, les cartes Approvisionnement et/ou les Cartes uniques. Quels renseignements figurent dans un rapport standard ? En quel format l'information est-elle présentée ? Veuillez joindre des copies de votre rapport standard.

- Faites état de votre capacité de fournir des rapports qui font état de l'activité au sein du programme de cartes de Entreprise XYZ, y compris les rapports au niveau de l'entreprise et/ou du titulaire de carte, les rapports d'anomalies, etc.

6.5.2 À quelle fréquence remettriez-vous des rapports aux clients ? Y aura-t-il des frais si le client en réclame plus souvent ?

6.5.3 Comment s'effectue la distribution des rapports aux usagers de Entreprise XYZ ?

6.5.4 Comment vos clients actuels utilisent-ils les rapports pour la gestion de la conformité, du service, de la qualité et de la facturation ?

6.5.5 Indiquez les frais associés à la personnalisation d'un rapport et le temps nécessaire à la réception d'un rapport personnalisé.

6.5.6 Pouvez-vous fournir des renseignements pour la production de rapports à différents échelons de l'entreprise (direction, division, service) et aux succursales ?

6.5.7 Décrivez les différentes options de production de rapports et le niveau de détail des rapports offerts par votre programme et décrivez la manière dont ces rapports peuvent être adaptés pour répondre aux exigences d'un client.

6.5.8 Présentez un compte rendu détaillé du logiciel qui supporte le programme de cartes commerciales de votre entreprise.

6.5.9 Donnez une description générale des forfaits de production de rapports que vous offrez.

Données étendues

6.5.10 Présentez un aperçu de vos capacités de fournir des données étendues nettement supérieures à l'information financière de base.

6.6 Acceptation de la carte

6.6.1 Le fournisseur de cartes Entreprise déplacements et activités de représentation de Entreprise XYZ doit offrir des avances en espèces. Rendez compte de façon détaillée de l'accès mondial à des avances de fonds par l'entremise des GAB ou de sociétés affiliées et indiquez les frais afférents.

6.6.2 Indiquez vos capacités d'acceptation de la carte selon la répartition régionale suivante :

Canada	_____
États-Unis	_____
Royaume-Uni	_____
France	_____
Allemagne	_____
Japon	_____
Singapour	_____
Autre	_____

6.7 Contrôle des dépenses/Sécurité

6.7.1 Est-ce que les cartes Entreprise déplacements et activités de représentation, les cartes Approvisionnement et/ou la Carte unique peuvent être assignées à un vendeur ou groupe de vendeurs en particulier ?

6.7.2 Quels contrôles existent-ils pour assurer une utilisation appropriée de la carte Entreprise déplacements et activités de représentation, de la carte Approvisionnement et/ou de la Carte unique à des fins d'achats pour l'entreprise ?

6.7.3 Quels contrôles d'autorisation des transactions sont offerts avec la carte Entreprise déplacements et activités de représentation, la carte Approvisionnement et/ou la Carte unique pour en limiter l'utilisation ?

6.7.4 Décrivez les paramètres de contrôle de la carte Entreprise déplacements et activités de représentation, de la carte Approvisionnement et/ou de la Carte unique. Combien de temps faut-il pour modifier ces paramètres ?

6.7.5 Décrivez l'assurance responsabilité offerte à Entreprise XYZ. Ce programme offre-t-il l'adhésion automatique, une couverture d'un montant fixe et une couverture pour les avances de fonds ? Y a-t-il des franchises ? Quelle est la procédure à l'égard des réclamations ?

6.8 Questions fiscales

6.8.1 Indiquez vos capacités de production de rapports sur la TPS.

6.9 Considérations financières

6.9.1 Faites état des modes de paiement usuels pour Entreprise XYZ.

6.9.2 Décrivez les diverses options de facturation offertes.

6.9.3 Décrivez votre politique relative au traitement des comptes en souffrance et la proposition à cet égard présentée à Entreprise XYZ.

6.9.4 Décrivez votre barème de frais annuels pour Entreprise XYZ.

6.9.5 Faites état de votre flexibilité en ce qui a trait aux avis de paiement en retard et à l'annulation de cartes.

6.9.6 Comment avez-vous administré les processus de facturation pour d'autres entreprises décentralisées ?

6.9.7 Quels modes de paiement ou de paiement électronique offrez-vous ? En ligne, virement de fonds électronique, chèque, télégraphie, échange de données informatisées, système de réponse vocale interactif, etc. ?

6.10 Assurance/Services d'urgence

- 6.10.1 Offrez-vous une assurance accidents de voyage ? Veuillez en préciser le(s) niveau(x) de protection et tous les frais afférents à la couverture.
- 6.10.2 Offrez-vous une assurance automobile pour voiture de location ? Veuillez en préciser le(s) niveau(x) de protection et tous les frais afférents à la couverture.
- 6.10.3 Offrez-vous une assurance responsabilité d'entreprise ? Veuillez en préciser le(s) niveau(x) de protection et tous les frais afférents à la couverture.
- 6.10.4 Mentionnez toute autre assurance que vous offrez.
- 6.10.5 Décrivez les services d'urgence en voyage qu'offre votre programme, y compris leur disponibilité.

6.11 Devise étrangère

- 6.11.1 En règle générale, comment gérez-vous la facturation et le paiement en devise étrangère ?
- 6.11.2 Y a-t-il des frais afférents aux transactions en devise étrangère ?

6.12 Confidentialité des données

- 6.12.1 Décrivez la façon dont vous conformez aux exigences de protection des renseignements personnels en ce qui a trait aux données relatives aux titulaires de carte.

6.13 Autres exigences

- 6.13.1 Quel pourcentage du volume total des cartes Entreprise déplacements et activités de représentation, des cartes Approvisionnement et/ou des Cartes uniques pouvez-vous administrer compte tenu de vos volumes existants ? Vous attendez-vous à recevoir un certain pourcentage du volume total des cartes Entreprise déplacements et activités de représentation, des cartes Approvisionnement et/ou des Cartes uniques ? Si oui, à quel volume vous attendez-vous ? Si Entreprise XYZ modifiait son engagement en matière de volume, adopteriez-vous une différente approche concernant la mise en œuvre d'un programme ? Si oui, précisez.
- 6.13.2 Conception de la carte – décrivez les options et les données (soit le nombre de caractères) qui peuvent être encodées sur la carte.
- 6.13.3 Veuillez fournir toute autre information relative à votre offre de produits et à vos capacités qui, selon vous, simplifierait le processus d'évaluation et de sélection pour Entreprise XYZ.

Envoyez cet accusé de réception par télécopieur dans les deux jours suivant la réception de cet appel d'offres à : NOM (téléc. : XXX XXX-XXXX)

Nom de l'entreprise :	
Adresse :	
Ville :	
État/Province :	
Code postal :	
Pays :	

J'accuse réception des pièces suivantes jointes à l'appel d'offres :

- 1) 1 copie papier du présent appel d'offres**
- 2) 1 disquette**

En signant ci-dessous :

Vous accusez réception des pièces susmentionnées.

Vous convenez de répondre à l'appel d'offres en y joignant le devis, au plus tard le JJ/MM/AA, ou de retourner le document intitulé « DÉCISION DE NE PAS SOUMETTRE D'OFFRE DE SERVICES » (y compris toutes les pièces jointes à l'appel d'offres) au plus tard le JJ/MM/AA.

Accusé de réception signé par :	
Titre :	
Date :	

Annexe I : Déclarations

Votre offre de services doit faire état des déclarations suivantes, qui doivent être signées par un représentant dûment autorisé de votre entreprise pour que votre offre soit prise en considération par :

Par les présentes, _____(Insérez le nom de l'entreprise)___ déclare ce qui suit et convient de ce qui suit :

1. Le représentant soussigné de _____(Insérez le nom de l'entreprise)___ déclare que son personnel a pris connaissance de l'appel d'offres pour lequel cette offre de services est soumise, que ledit personnel comprend l'appel d'offres et que la présente offre de services y répond et est conforme aux directives et modalités dudit appel d'offres.
2. _____(Insérez le nom de l'entreprise)___ reconnaît qu'elle a le devoir de chercher à obtenir des éclaircissements concernant toute question ou tout élément du présent appel d'offres qu'elle ne comprend pas ou qu'elle estime, de façon raisonnable, être susceptible d'être interprété différemment et aussi d'expliquer toutes les éventualités, conditions, exceptions et limites comprises dans sa réponse à quelque question ou élément que ce soit figurant dans le présent appel d'offres.
3. _____(Insérez le nom de l'entreprise)___ convient d'être liée par les déclarations et modalités figurant dans son offre de services. Elle convient en outre de signer un contrat fondé sur les déclarations et les modalités énoncées dans cette offre de services soumise à Entreprise XYZ, si ladite offre est retenue.

_____ (Insérez le nom de l'entreprise)___

Par : _____

Nom : _____

Titre : _____

Date : _____

Annexe II : Décision de ne pas soumettre d'offre de services

Si vous décidez de ne pas soumettre d'offre, veuillez retourner ce formulaire au plus tard le JJ/MM/AA.

Nom de l'entreprise :	
Adresse :	
Ville :	
État/Province :	
Code postal :	
Pays :	
Motif de la décision de ne pas soumettre d'offre de services :	

Veuillez envoyer par la poste ce formulaire et les pièces suivantes, en utilisant le code de livraison à l'interne (XXXXX) de Entreprise XYZ, à :

**Entreprise XYZ inc.
Au soin de : Nom
Adresse
Ville (Province) Code postal
Pays**

Veuillez vous assurer de joindre les pièces suivantes à ce formulaire :

1 Disquette
Appel d'offres original

Demande d'offre de services refusée par :	
Date :	