Annexe : Cadre de réponse technique (CRT)

Le candidat doit obligatoirement remplir le présent cadre de réponse technique en respectant sa structure. Les parties « réponse du candidat » peuvent être étendues autant que nécessaire.

En complément du présent cadre de réponse technique, le candidat fournit un mémoire technique conformément aux exigences de l’article 3.3.1 du Règlement de Consultation.

Si le candidat présente des éléments techniques dans son mémoire technique, il indique les renvois aux pages concernées dans le présent cadre de réponse.

Le présent document ne peut nullement contenir que des renvois.

**Le candidat doit signer cette annexe et porter le cachet de l’entreprise.**

**Identification du candidat :**

**Nom de la société :**

**Nom, prénom et fonction de son représentant :**

**Critère n° 2 : QUALITE DU DOSSIER TECHNIQUE**

***Sous-critère 1 : Qualité des caractéristiques de la carte proposée et présentation de celle-ci (35%)***

| **Eléments d’appréciation** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Le candidat indique les domaines (loisir, culture, mode, etc.) et enseignes accessibles (nombre d'enseignes) grâce à la dématérialisée / e-carte. |  |
| Le candidat présente les caractéristiques et modalités d’utilisation de la carte dématérialisée / e-carte qu’il propose avec notamment par une présentation des éléments suivants :   * Délai de validité de la dotation ; * Montants/dotations minimum et maximum de la carte ; * Modalités de consommation de la dotation par le bénéficiaire : consommation à l’euro près, par tranche, etc. et ce sur tout support confondu (plateforme du candidat, celle d’une enseigne, par internet et en boutique) ; * Modalités d’utilisation de la carte auprès d’enseignes partenaires sur internet : est-ce une utilisation directe de la dotation ou faut-il générer un autre support (carte, bon ou autre) spécifique à l’enseigne ? Si une carte, bon ou autre support est créé, cela change-t-il les caractéristiques de la dotation initiale, etc.   Le candidat précise ces modalités pour une utilisation à partir de sa plateforme ou celle d’un partenaire ;   * Modalités techniques d’utilisation de la carte en boutique physique, auprès d’enseignes partenaires, à partir de la carte dématérialisée / e-carte : possibilité de générer un code barre, QR code ou autre ? Le support généré est-il mono enseignes ou multi enseignes ? etc. * Modalités de gestion de la dotation lorsque celle-ci n’a été que partiellement consommée ou non-consommé par un bénéficiaire à la date d’expiration.   *Dans le présent tableau, le candidat présente uniquement les caractéristiques de son produit sans mention de procédures. Ces dernières sont l’objet du sous-critère 2 (infra).*  Le candidat fournit un exemple de carte dématérialisée / e-carte |  |

***Sous-critère 2 : Qualité des procédures inhérentes à la création, l’utilisation et au suivi d’utilisation de la carte (35%)***

| **Eléments d’appréciation** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Procédure de création des comptes bénéficiaires et de la carte dématérialisée / e-carte par le client (AP-HP) avec notamment l’indication de la possibilité ou non de créer plusieurs bénéficiaires et/ou cartes simultanément et le délai sous lequel les bénéficiaires reçoivent l’e-mail d’invitation à créer leurs comptes ou à se connecter à la plateforme selon la procédure du candidat. |  |
| Procédure d'attribution d'une dotation avec notamment l’indication de la possibilité d’attribuer plusieurs dotations simultanément. |  |
| Procédure d'activation de la carte / e-carte par les bénéficiaires (*le candidat précise notamment les informations devant être fournies par le bénéficiaire pour réaliser ces démarches)* |  |
| Procédure d’utilisation de la carte par les bénéficiaires (*description de la globalité de la procédure et exemple d’e-mail d'invitation envoyé aux bénéficiaires avec indications sur la possibilité de préciser le contenu de l’e-mail)* |  |
| Délais d’émission / de disponibilité de la carte dématérialisée / e-carte à compter de l’activation de son compte par le bénéficiaire ou à compter de la commande faite par l'AP-HP selon la procédure du candidat. |  |
| Moyens mis en œuvre pour suivre les dépenses des dotations et procédures à suivre par client (AP-HP) pour obtenir ces informations sur la plateforme |  |
| Procédure de relance aux bénéficiaires en cas de non-utilisation de la carte (*exemple d’e-mail de relance* *à fournir et indications sur la possibilité de préciser le contenu de l’e-mail*) |  |
| Supports mis à disposition du client (AP-HP) et des bénéficiaires en cas de questions sur l’utilisation de la carte ou d’aide de toute autre nature. |  |
| Procédure mise en place en cas d’erreur(s) dans le montant de la dotation (possibilité d'annuler ou rectifier une dotation) et délais inhérents |  |
| Procédure pour d’utilisation de la carte en boutique physique (sans carte physique) |  |
| Procédures mises en place en cas de problème d'activation et d'utilisation de la carte |  |
| Est-il possible pour le bénéficiaire de créer une carte/un chèque cadeau physique à partir d'une carte dématérialisée / e-carte ?  Si oui, quelle(s) procédure(s) suivre ?  Quels sont les frais inhérents à cette émission, comment et à qui sont-ils facturés ? |  |

***Sous-critère 3 : Qualité du site mis à disposition par le candidat pour la réalisation des prestations (30%)***

| **Eléments d’appréciation** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Description de la plateforme et des modalités d’utilisation proposées (ergonomie, accès etc.)  Le candidat fournit un accès test pour l‘analyse des offres. Cet accès doit être sécurisé et ne devra aucunement contenir de virus ou autre logiciel malveillant  Le candidat aura la charge d’en vérifier la sécurité |  |
| Description du dispositif de sécurité de la plateforme utilisée par le client (AP-HP) et par les bénéficiaires avec une mention particulière pour l'hébergeur des données et sa localisation. |  |
| Procédure en cas de dysfonctionnement du site et moyens pour pallier cette problématique. Le candidat précise les informations au client (AP-HP) et les délais d'intervention. |  |

**Critère n° 3 : Démarche environnementale et sociale mise en œuvre dans le cadre de l’exécution du marché**

***Sous-critère 1 : Gestion du bilan carbone et de la pollution numérique dans le cadre de la réalisation des prestations (50%)***

| **Eléments d’appréciation** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Le candidat décrit :   * Les mesures prises pour la gestion du bilan carbone dans le cadre de la réalisation des prestations ; * Les mesures prises pour lutter contre la pollution numérique dans le cadre de la réalisation des prestations |  |

***Sous-critère 2 : Dimension sociale mise en œuvre dans le cadre de la réalisation des prestations (50%)***

| **Eléments d’appréciation** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Le candidat décrit les mesures sociales mises en œuvre dans le cadre de l’exécution du présent marché (intégration des publics éloignés de l’emploi (tout public confondu), etc.) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Date : |  |
| NOM – Prénom : |  |
| Nom de la société : |  |
| Fonction : |  |
| Signature  Cachet de la société |  |