

Consultation n°2024S24028 portant sur la maintenance des bornes de prêt et des matériels associés, et fourniture des consommables associés pour les bibliothèques

LOT N°1 : Maintenance des bornes de prêt et matériels associés pour les bibliothèques

CADRE DE REPONSE TECHNIQUE ET ENVIRONNEMENTAL

**Nota importante :**

Il est rappelé que les critères de la valeur technique et de la valeur environnementale seront appréciés à partir des réponses indiquées ci-dessous.

Sauf mention contraire, seules les réponses figurant dans ce cadre de réponse seront prises en compte lors de l’analyse de l’offre. **En aucun cas, un mémoire technique ne pourra remplacer ce document**.

Il sera apprécié que le candidat apporte un soin tout particulier à la rédaction de ses réponses qui devront être claires, concises et adaptées à la question.

# Coordonnées du candidat (à titre purement informatif)

|  |  |
| --- | --- |
| **COORDONNEES PRINCIPALES DU CANDIDAT** | |
| NOM OU RAISON SOCIALE |  |
| ADRESSE |  |
| CODE POSTAL |  |
| VILLE |  |
| TELEPHONE FIXE / MOBILE |  |
| ADRESSE MAIL |  |
| N°TVA INTRACOMMUNAUTAIRE |  |
| N°SIRET ou URSSAF |  |
| **Joindre un RIB obligatoirement (code IBAN & code SWIFT)** | |
|  | |
| **ADRESSE DE FACTURATION (si différente de l'adresse principale)** | |
| ADRESSE MAIL |  |
| TELEPHONE FIXE / MOBILE |  |
| ADRESSE |  |
| CODE POSTAL |  |
| VILLE |  |
|  | |

**Critère n°2 : Valeur technique – 30 %**

|  |  |
| --- | --- |
| **Demande de l’acheteur** | **Réponse du candidat** |
| Organisation et méthodologie de la plateforme téléphonique et du workflow des tickets (amplitude horaire, édition, attribution et suivi des tickets, clôture, etc) **(6%)** |  |
| Organisation et méthodologie des interventions pour la maintenance corrective **(8%)** |  |
| Organisation et méthodologie des interventions pour la maintenance évolutive **(8%)** |  |
| Quels sont les documents techniques que vous mettez à disposition ? **(2%)** |  |
| Capacité du soumissionnaire à proposer des délais d’établissement d’un diagnostic et d’intervention plus performants que ceux prévues au CCP (maintenance corrective) **(6%)**   * Délai pour l’établissement d’un diagnostic (incident bloquant, urgent et non bloquant, non urgent et non bloquant) : le délai maximum fixé par l’acheteur est de 4h ouvrées * Délai pour l’intervention face à un incident bloquant : le délai maximum fixé par l’acheteur est de 8h ouvrées * Délai pour l’intervention face à un incident urgent et non bloquant : le délai maximum fixé par l’acheteur est de 24h ouvrées * Délai pour l’intervention face à un incident non urgent et non bloquant : le délai maximum fixé par l’acheteur est de 72h ouvrées | **Les délais proposés par le candidat doivent être au moins égal à celui souhaité par l’acheteur.**   * Délai pour l’établissement d’un diagnostic : …….. heures ouvrées * Délai pour l’intervention face à un incident bloquant : …….. heures ouvrées * Délai pour l’intervention face à un incident urgent et non bloquant : …… heures ouvrées * Délai pour l’intervention face à un incident non urgent et non bloquant : ….. heures ouvrées |

**Critère n°3 : Valeur environnementale – 10 %**

|  |  |
| --- | --- |
| **Demande de l’acheteur** | **Réponse du candidat** |
| Organisation et méthodologie proposée pour l’optimisation de l’impact environnemental et le bilan carbone des fournitures et des prestations **(5%)** |  |
| Plan de gestion des déchets (méthodes de tri, moyens de contrôle et de traçabilité de ces déchets, valorisation et recyclage des déchets, etc) **(5%)** |  |