|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**accoRd-cadre de prestations DE SERVICEs RELATIF A LA REALISATION DE PRESTATIONS DE MAINTENANCE DES MATERIELS DE RESTAURATION**

**ET FONTAINES A EAU**

**DU CROUS DE TOULOUSE-OCCITANIE**

**N°2025-23**

Les critères suivants ont été retenus pour la notation des offres :

| **Libellé** | **Total des points attribués** |
| --- | --- |
| Valeur technique | 60 Points |

**LOT N° ………………….**

**NOM de l'ENTREPRISE :**

**PRINCIPE DU CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

Les critères suivants ont été retenus pour la notation des offres :

| **Libellé** | **Pondération** |
| --- | --- |
| Prix de la prestation | 40 |
| Valeur technique | 60 |

Le cadre de réponse technique (CRT) est contractuel. Par sa signature, l’entreprise s’engage donc à respecter l’ensemble des réponses apportées.

Le cadre de réponse technique ci-après doit être complété **IMPÉRATIVEMENT** par l'entreprise candidate, sous peine de se voir attribuer la note de 0. Il servira au jugement des offres concernant la « valeur technique de l’offre ».

Les candidats sont invités à décrire leur offre dans ce cadre de réponse technique :

* Réponses données et développées pour chaque item dans les pages ci-après.
* Les critères d’évaluation sont des minimum attendus, tout élément que le candidat souhaiterait porter à la connaissance du Crous de Toulouse-Occitanie pour étayer la valeur technique de sa proposition sera pris en compte.
* Une attention particulière sera portée à l’adéquation entre le CRT et le lot concerné.

Vous pouvez intégrer en faisant des copier / coller certaines informations émanant de vos documents d’entreprise **mais en aucun cas il n’est admis de renvoyer vers un autre document**.

Le présent fichier est en format Word modifiable etla dimension des pages est à adapter selon la longueur de vos réponses aux questions du Crous de Toulouse-Occitanie.

Le critère prix sera noté selon les modalités indiquées dans le règlement de consultation.

**La somme des notes des divers critères permettra ainsi un classement qui permettra de déterminer l’offre économiquement la plus avantageuse.**

**Attention : le candidat est limité à une page recto/verso de réponse par question.**

| **Numéro du lot** | **Intitulé du lot** | **Lot(s) sur le(s)quel(s) porte la candidature** | **Ordre de préférence des lots en vue de l’attribution** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** |  |  |  |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** | Lot isolé |  |  |
| **5** |  |  |  |
| **6** |  |  |  |
| **7** |  |  |  |
| **8** | Lot isolé |  |  |

|  |
| --- |
| **CRITERE VALEUR TECHNIQUE (noté sur 60 points) avant pondération** |
| **Organisation et moyens en personnel pour assurer la maintenance préventive et corrective (50 points)**  (Selon préconisations du CCTP)  ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------   1. **Qualité des Ressources Humaines et Organisationnelles (20 points)**   **Critères d’évaluation :**  **1. Ressources humaines, organisation des interventions et gestion de la relation client**   * Moyens humains affectés au marché : nombre de techniciens dédiés et leur engagement en ETP (équivalent temps plein). * Existence d’un responsable dédié au Crous, joignable aux heures ouvrées, pour assurer le suivi opérationnel du contrat (demandes d’interventions, suivi des prestations…). * Présentation des équipes (organigramme, rôles, responsabilités et centre de SAV de rattachement). * Expérience professionnelle des intervenants, avec valorisation des profils ayant au moins cinq ans d’expérience. * Qualifications, habilitations spécifiques (électrique, frigorifique, etc.), et formations récentes (justificatifs requis). * Outils mis à disposition pour la gestion des demandes et le suivi des prestations (ex. : espace client, reporting).   **2. Organisation et proximité du service après-vente (SAV)**   * Localisation du centre de SAV et capacité à assurer des interventions rapides et urgentes. * Modalités de mobilisation des techniciens et délais d’intervention garantis.   **3. Organisation et méthodologie d’exécution du contrat**   * Dispositif mis en place pour assurer la réactivité et la continuité des interventions dès le démarrage du contrat. * Planification et suivi des interventions préventives et curatives. * Modalités de gestion administrative et financière des prestations réalisées. * Le candidat précise les modalités suivantes (à titre informatif)   Le Crous demande un interlocuteur unique pouvant être joignable **sans interruption de 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi**, par téléphone et mail.   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **Nom** | **Numéro de téléphone** | **Plage horaire**  **(8h-17h00)** | **Mail** | | **Interlocuteur unique pour le suivi du marché** |  |  |  |  |   Réponse du candidat  **2) Organisation, moyens techniques et méthodologie envisagées pour répondre à l’organisation demandée dans le présent marché. (20 points)**  Le candidat indique ci-dessous l’organisation et la méthodologie envisagée notamment pour les prises de demande d’intervention, le suivi des interventions et la planification des visites de maintenance préventive et corrective :  **Critères d’évaluation :**  **1 . Organisation et méthodologie de travail :**   * Méthodologie du candidat pour l’exécution des prestations, incluant la gestion des demandes d’intervention, le suivi des interventions, ainsi que la planification des maintenances préventives et correctives. * Protocole détaillé de maintenance préventive, incluant les plages d’intervention estimées.   **2.Moyens techniques et matériels dédiés au contrat :**   * Equipements mis à disposition pour assurer les interventions en toute sécurité, ainsi que les mesures prises pour garantir la fiabilité et l’efficacité des prestations.   **3.Gestion des maintenances curatives, notamment en cas d’urgence :**   * Procédures mises en place pour répondre aux demandes d’intervention avec réactivité et efficacité.   **4.Gestion des pièces détachées et approvisionnement :**   * Localisation des dépôts de pièces détachées les plus proches. * Stocks de pièces détachées * Type de pièces de rechange utilisées (origine, équivalent, etc.). * Garanties offertes sur ces pièces.   Réponse du candidat  **3)Solutions Palliatives et Réactivité (5 points)**  **Critères d’évaluation :**   * Solutions mises en place pour assurer la continuité de service en cas d’immobilisation prolongée d’un équipement (ex. : prêt de matériel, solutions alternatives). * Dispositifs technologiques utilisés pour optimiser la maintenance (ex. : télémaintenance, GMAO) et description de leur fonctionnement.   Réponse du candidat  **4)Délais d’Intervention et d’Approvisionnement (5 points)**  **Critères d’évaluation :**  **1. Délais d’approvisionnement des pièces détachées :**   * Les candidats seront évalués sur leur capacité à assurer l’approvisionnement des pièces détachées dans les délais définis par famille de produit, conformément aux exigences de l’Article 4.3.3 du CCTP.   **2.Délais de diagnostic, dépannage et réparation :**   * L’évaluation portera sur la rapidité d’intervention des prestataires, avec une analyse des délais proposés par famille de produit selon les standards établis à l’Article 4.3.3 du CCTP.   Réponse du candidat  **PERFORMANCES EN MATIERE DE PROTECTION DE L’ENVIRONNEMENT (10 points)**  (Selon préconisations du CCTP)  Le Crous privilégiera un candidat proposant un tri sélectif et des prestataires agréés pour leur prise en charge.  **Critères d’évaluation :**  **1.Limitation, tri et valorisation des déchets générés par les interventions :**   * Engagements et mesures mises en œuvre pour limiter, trier et valoriser les déchets spécifiques (lubrifiants, huiles, fluides frigorigènes, autres déchets). Les candidats devront fournir des justificatifs sur leurs processus et préciser si des prestataires agréés sont utilisés pour le traitement du matériel déposé.   **2.Produits et équipements utilisés :**   * Liste des produits de nettoyage utilisés, avec une attention particulière aux produits disposant d’un label environnemental reconnu (Eco Label Européen, NF Environnement ou équivalent). Les justificatifs et certificats correspondants devront être fournis.   **3.Modes de transport et impact environnemental :**   * Seront pris en compte l’utilisation de véhicules propres ou de modes de transport écologiques pour les déplacements des techniciens. Les candidats devront préciser le type de véhicules utilisés (catégorie A, émission < 100 g CO₂/km) ainsi que le nombre de véhicules affectés au marché. Les certificats Crit’Air correspondants devront être joints à l’offre et renouvelés auprès du Département ou de son représentant à chaque période de reconduction.   Réponse du candidat |
|  |