|  |
| --- |
| **Crous de Nantes Pays de la Loire** |

CONCESSION DE SERVICES

|  |
| --- |
| **Concession N° CSP\_2025\_001\_NTE**  **MISE A DISPOSITION, EXPLOITATION ET MAINTENANCE DE DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES POUR LES SITES DU CROUS DE NANTES PAYS DE LA LOIRE**  **Date limite de remise des offres 26 mai 2025 à 14h00m00s** |

|  |
| --- |
| **CADRE DE REPONSE TECHNIQUE** |

Etabli en application du code de la commande publique.

**SOMMAIRE**

[1. PRESENTATION DU Candidat 4](#_Toc195866625)

[1.1. Identification du candidat 4](#_Toc195866626)

[1.2. Identification de l’interlocuteur commercial 4](#_Toc195866627)

[1.3. Identification du responsable du suivi d’exécution de la présente concession de services 4](#_Toc195866628)

[2. MOYENS technique MIS EN œuvre (15 points) 5](#_Toc195866629)

[3. CHOIX DES AUTOMATES POUR ASSURER LA PRESTATION LA PLUS COMPLETE (15 POINTS) 5](#_Toc195866630)

[*Le candidat joint à son descriptif les fiches techniques avec la représentation de chaque modèle de distributeur mis à disposition* 5](#_Toc195866631)

[ *Plan marketing (personnalisation de l’appareil, respect de la charte graphique) – Transmission de visuels* 5](#_Toc195866632)

[4. CHOIX, VARIETE ET QUALITE DES PRODUITS PROPOSES (10 POINTS) 5](#_Toc195866633)

[*Le candidat joint à son descriptif les fiches techniques des produits proposés dans l’offre.* 5](#_Toc195866634)

[5. Moyens humains affectés à la prestation (10 POINTS) 6](#_Toc195866635)

[6. ORGANISATION DE LA MAINTENANCE PREVENTIVE ET CURATIVE (5 POINTS) 6](#_Toc195866636)

[6.1. Procédures et moyens pour assurer l’entretien et le nettoyage (organisation, fréquences, délai) 6](#_Toc195866637)

[6.2. Modalités d’intervention et de réparation en cas de dysfonctionnement 6](#_Toc195866638)

[6.3. Organisation du service d’astreinte pendant et en dehors des heures ouvrables 7](#_Toc195866639)

[7. MESURES PRISES PAR LE CANDIDAT EN FAVEUR D’UN DEVELOPPEMENT DURABLE (5 POINTS) 7](#_Toc195866640)

|  |
| --- |
| **INSTRUCTIONS POUR RENSEIGNER DU CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**  Le présent Cadre de Réponse Technique doit être renseigné dans son intégralité. Il est obligatoirement joint à l’offre du candidat sous peine de rejet de cette offre.  Ce document justifie l’offre du candidat au regard du critère Valeur Technique, pondérée à 60%.  Le candidat veillera à apporter une réponse rédigée et adaptée au présent marché.  Aucune modification sur le fond ou la forme n’est tolérée, hormis l’ajout de lignes dans les parties existantes.  En cas de groupement, un seul cadre est rempli pour l’ensemble des membres du groupement  La notation du critère Valeur Technique sera basée uniquement sur le présent Cadre de Réponse Technique, aucune partie supplémentaire, aucun renvoi ou pièces-jointe autres que celles mentionnées ci-après ne sera prise en considération par le pouvoir adjudicateur.  Il ne pourra être complété que par les documents suivants :   * fiches techniques de produits * copie des certificats ISO, labels, audits, rapports ou enquêtes qui illustreront sa politique dans le domaine de la qualité ou de la Responsabilité Sociale des Entreprises. |

1. PRESENTATION DU Candidat
   1. Identification du candidat

|  |  |
| --- | --- |
| Nom de la société |  |
| SIRET : |  |
| Adresse du siège social |  |
| Représentant légal |  |
| Mandataire (si groupement) |  |

* 1. Identification de l’interlocuteur commercial

|  |  |
| --- | --- |
| Nom, prénom |  |
| Fonction : |  |
| Téléphone : |  |
| Fax : |  |
| Courriel : |  |
| Horaires de disponibilité : |  |

* 1. Identification du responsable du suivi d’exécution de la présente concession de services

|  |  |
| --- | --- |
| Nom, prénom |  |
| Fonction : |  |
| Téléphone : |  |
| Fax : |  |
| Courriel : |  |
| Horaires de disponibilité : |  |

1. MOYENS technique MIS EN œuvre (15 points)

*Le candidat développera chacun des points suivants sur les moyens techniques mis en oeuvre :*

* *Modalités d'approvisionnement des distributeurs,*
* *Gestion et optimisation des tournées,*
* *Plan de tournée,*
* *Dispositif d'encaissement,*
* *Protocole autonome de gestion des réclamations et procédures possibles de remboursement en cas de dysfonctionnement,*
* *Procédure de gestion en cas d'alerte sanitaire,*
* *Modalités de mise en place et d'enlèvement du parc de distributeurs*

1. CHOIX DES AUTOMATES POUR ASSURER LA PRESTATION LA PLUS COMPLETE (15 POINTS)

*Le candidat joint à son descriptif les fiches techniques avec la représentation de chaque modèle de distributeur mis à disposition*

* *Description technique et présentation détaillée des appareils,*
* *Innovation, énergie,*
* *Propositions et solutions visant à promouvoir et apporter un service d’eau gratuit aux étudiants et de réduction des boissons à emballage plastique,*
* *Sécurisation des distributeurs*
* *Plan marketing (personnalisation de l’appareil, respect de la charte graphique) – Transmission de visuels*

1. CHOIX, VARIETE ET QUALITE DES PRODUITS PROPOSES (10 POINTS)

*Le candidat joint à son descriptif les fiches techniques des produits proposés dans l’offre.*

1. Moyens humains affectés à la prestation (10 POINTS)

*Le candidat développera chacun des points suivants :*

* *Organisation,*
* *Qualifications et expérience du personnel assigné à l’exécution de la concession,*
* *Capacité à suppléer aux absences des techniciens affectés à la prestation,*
* *Personnes ressources pour ce marché (préciser contact administratif, contact pour demandes d’intervention)*

1. ORGANISATION DE LA MAINTENANCE PREVENTIVE ET CURATIVE (5 POINTS)
   1. Procédures et moyens pour assurer l’entretien et le nettoyage (organisation, fréquences, délai)

|  |  |
| --- | --- |
| **Type de prestation** | **Fréquence** |
| Approvisionnement des distributeurs en produits |  |
| Nettoyage intérieur et extérieur des distributeurs et des matériels |  |
| Autocontrôle |  |
| Analyse bactériologique |  |

* 1. Modalités d’intervention et de réparation en cas de dysfonctionnement

|  |  |
| --- | --- |
| **Délais d’intervention et de rétablissement en cas de dysfonctionnement ou de panne** | **Délais garantis par le candidat** |
| Délai d’intervention |  |
| Délai de rétablissement en cas de dysfonctionnement mineur |  |
| Délai de rétablissement en cas de dysfonctionnement majeur ou de panne importante |  |
| Délai de remplacement d’un distributeur |  |
| Plage horaire durant laquelle courent les délais |  |

* 1. Organisation du service d’astreinte pendant et en dehors des heures ouvrables

|  |  |
| --- | --- |
| Plateforme d’appel |  |
| Numéro d’appel unique |  |
| Système internet interactif |  |
| Sécurisation de la prise en compte des demandes d’intervention |  |
| Plages horaires d’intervention semaine |  |
| Plages horaires d’intervention week-end |  |

1. MESURES PRISES PAR LE CANDIDAT EN FAVEUR D’UN DEVELOPPEMENT DURABLE (5 POINTS)

Le candidat détaille la politique RSE relative aux prestations exécutées dans le cadre de ce marché. Il indiquera les pratiques qu’il met en œuvre notamment autour des sujets suivants :

* Écoconduite
* Empreinte carbone
* Optimisation des flux logistiques
* Gestion et réduction des emballages
* Traitement des déchets
* Recyclage des consommables (produits, gobelets…)
* Recyclage des distributeurs en fin de vie
* Consommation énergétique des distributeurs
* Embauche de salariés en situation de handicap
* Embauche de salariés en insertion

*Justificatifs à joindre (certificats ISO, labels, audits, etc.)*