# 

***GHT de Bretagne Occidentale***

Objet de la consultation :

Marché de maintenance des systèmes de sécurité incendie « SSI »

Pour le GHT de Bretagne Occidentale

**CADRE DE REPONSE**

***A JOINDRE OBLIGATOIREMENT A L’OFFRE***

*Toute absence de réponse du candidat ou toute preuve non fournie sera considérée comme réponse nulle et donc notée*

Document contractuel

**NOM DE L’ENTREPRISE :**

**Lot n°3 : Equipement de marque ESSER des établissements de Carhaix (cuisine) – Crozon – Lesneven – Saint-Renan**

1. **CRITERE VALEUR TECHNIQUE (40%)**

La valeur technique de l'offre sera notée sur 20 points affectée ensuite en pondération de 40%

**Notation : /1 point**

Satisfaisant : 1 point

Peu satisfaisant : 0,5 point

Insatisfaisant : 0 point

**Notation : /2 points**

Satisfaisant : 2 points

Peu satisfaisant : 1 point

Insatisfaisant : 0 point

**Notation : /4 points**

Satisfaisant : 4 points

Peu satisfaisant : 2 points

Insatisfaisant : 0 point

1. **Sous critère 1 : Organisation de l’entreprise (10 points)**

Objectif : Analyser l’entreprise en termes de maîtrise technique et de réponse aux aléas et routines règlementaires

* 1. **Gestion des appels de maintenance corrective (2 points)**

*ATTENTES :*

* *Décrire le fonctionnement du* ***centre d’appel*** *ou du service de réception des sollicitations clients (jours, horaires, contact direct, outil de traçabilité des appels).*
* *Décrire la Procédure de* ***prise en compte des appels*** *: délais d’engagement, priorisation, qualification des incidents.*
* *Décrire l’organisation des* ***astreintes*** *(jours, heures, techniciens concernés, délais d’intervention selon la criticité).*

**Réponse du candidat :**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

* 1. **Disponibilité des pièces détachées (2 points)**

*ATTENTES :*

* *Décrire le délai moyen d’approvisionnement selon les fabricants (indication des accords-cadres ou stocks tampons).*
* *Présenter la* ***liste des pièces en stock*** *(locaux, véhicules, sous-traitants) avec lien au matériel en place.*
* *Décrire la réactivité pour les remises en service critiques (procédures internes ou engagement fournisseur).*

**Réponse du candidat :**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

* 1. **Documents types de maintenance (2 points)**

*ATTENTES :*

* ***Fournir 2 rapports de maintenance préventive*** *conformes à la norme* ***NFS 61-933****.*
* *Fournir un exemple de* ***bulletin d’intervention de maintenance corrective****, indiquant les temps de traitement, la nature de l’anomalie, les pièces utilisées.  
  (Les documents pourront être annexer au présent cadre de réponse technique ou mis à disposition via un lien en fin de sécurisée)*

**Réponse du candidat :**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

* 1. **Rapport annuel (2 points)**

*ATTENTES :*

* *Fournir un exemple de* ***rapport annuel synthétique****, comprenant :*
  + *Le suivi des interventions*
  + *L’analyse des causes récurrentes*
  + *Des propositions d’optimisation*
* *Fournir un exemple de* ***bilan de performance technique et humaine***

*(Les documents pourront être annexer au présent cadre de réponse technique ou mis à disposition via un lien en fin de sécurisée)*

**Réponse du candidat :**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

1. **Sous critère 2 : moyens humains (4 points)**

*Objectif : Evaluer l’organisation humaine du candidat et sa capacité à répondre au barrières temps demandées dans le respect du droit du travail*

* 1. **Organisation fonctionnelle locale et régionale (4 points)**

*ATTENTES :*

* *Présenter les différentes* ***agences et zones d’intervention*** *distances aux sites.*
* *Présenter le nombre de techniciens qui seront affectés à l’opération*
* ***Présenter les qualifications et expériences*** *des intervenants (tableau synthétique par technicien)*
* *Présenter les* ***attestations de formation et habilitations*** *pour les niveaux d’accès 3 et 4 (SSI, protocoles incendie, manipulations en hauteur, etc.).  
  (Annexer les certifications des intervenants ou fiches de poste)*
* *Annexer les agréments APSAD avec nom du titulaire salarié du répondant*

**Réponse du candidat :**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

1. **Sous critère 3 : moyens en matériel (2 points)**

*Objectif : Evaluer la capacité du candidat à absorber une charge technique importante*

* 1. **Moyens matériels dédiés (2 points)**

*ATTENTES :*

* *Présenter les véhicules, outillage, équipements de mesure, ordinateurs, outils de test, etc.*
* *Décrire la politique de maintenance des équipements de l’entreprise (calendrier, traçabilité, conformité).*

*Exemple : Etalonnage annuel des ampèremètres*

* *Décrire les moyens disponibles et leur mobilisation en cas d’urgence*.

**Réponse du candidat :**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

1. **Sous critère 4 : Service en ligne –Portail web sécurisé (2 points)**
   1. **Détail du service web (2 points)**

*ATTENTES :*

* *Décrire le* ***portail client*** *:*
  + *Accès sécurisé (login/mot de passe, RGPD)*
  + *Consultation des historiques d’intervention*
  + *Téléchargement des rapports*
  + *Suivi en temps réel (GMAO, tableaux de bord)*
* *Présenter un exemple d’****interface*** *et captures d’écran commentées*
* *Décrire les engagements de disponibilité du portail et assistance client en cas de problème technique*
* *Présenter les éventuels services complémentaires (alertes automatiques, rapport synthétique, API vers SI client)*

**Réponse du candidat :**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

1. **Sous critère 5 : sécurité cyber – évaluation des risques (2 points)**

*Objectif : Évaluer la maturité du candidat en prévention des intrusions numériques*

* 1. **Maîtrise du risque cyber sur les équipements et systèmes connectés (4 points)**

*Objectif : Garantir la sécurité des données d’exploitation et des rapports techniques.*

*ATTENTES :*

* *Expliquer la gestion des vulnérabilités des équipements.*
* *Décrire les mesures de protection (firmware, réseau, protocoles).*
* *Préciser la formation des techniciens en cybersécurité.*

**Réponse du candidat :**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

* 1. **Sécurisation des données et du portail web client**

*ATTENTES :  
- Détailler les moyens de sécurisation du portail client : hébergement, chiffrement,*

*authentification.  
- Présenter les pratiques de sauvegarde, d’archivage, de confidentialité.  
- Fournir un engagement clair sur la protection des données.*  
**Réponse du candidat :**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

1. **CRITERE RSE (10%)**

*Objectif : Évaluer la capacité du candidat à intégrer des pratiques écoresponsables dans l’organisation et la réalisation de ses opérations de maintenance. Toute action, même partielle ou débutante, sera reconnue et valorisée*

Le critère RSE de l'offre sera notée sur 2 points affectée ensuite en pondération de 10%

**Notation : /2 points**

Satisfaisant : 2 points

Peu satisfaisant : 1 point

Insatisfaisant : 0 point

1. **Sous critère : Dispositif mis en place pour réduire l'impact environnemental des opérations de maintenance (2 points)**

*ATTENTES :*

* *Décrire les actions qui seront mis en place dans le cadre du marché mis, pour réduire l'impact environnemental des opérations de maintenance*