ANNEXE 3 AU REGLEMENT DE LA CONSULTATION

Grille d’appréciation des critères de candidatures

*(A compléter par le candidat et à joindre à son offre)*

* **Critère 1 « Chiffre d’affaires annuel global en euros HT du candidat sur le dernier exercice disponible »**

Dans l’hypothèse où sa société ferait partie d’un groupe, le candidat indique le chiffre d’affaires réalisé en propre par sa société et non celui réalisé par la société mère ou l’ensemble du groupe auquel il appartient.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Exercice**  **Du ………au ................** |
| Chiffre d’affaires global : |  |

* **Critère 2 : Nombre de références datées et chiffrées de moins de trois ans**

Le candidat indique dans le tableau ci-dessous les références de moins de trois ans pour des prestations comparables à celles objet de la consultation auprès d’autres clients en renseignant, la date, la description et le montant des prestations réalisées, ainsi que les noms, adresses des clients concernés.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date et/ou durée d’exécution** | **Description des prestations réalisées** | **Montant sur la durée totale**  **en euros TTC** | **Destinataire** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

* **Critère 3 : Existence d’un centre d’appel dédié aux services de support dont la langue principale est le Français, couvrant une plage horaire de service de 8h00 à 18h00.**

Le candidat indique s’il dispose d’un centre d’appel dédié aux services de support dont la langue principale est le Français, couvrant une plage horaire de service de 8h00 à 18h00. Le cas échéant, il indique le nombre de centre d’appel de ce type dont il dispose :

…………………………………………………………………………………………………………………………….

* **Critère 4 : Nombre de ressources du candidat spécialisées dans le domaine de l’assistance.**

Le candidat indique au sein de son effectif le nombre de personnes affectées à l’activité objet du présent marché.

|  |  |
| --- | --- |
| Effectif global |  |
| dont pour l’activité objet du présent marché |  |

* **Critère 5 : Processus (démarche) qualité.**

Le candidat coche la case correspondante et joint tout élément utile à l’appréciation de ce critère.

Le candidat ❑ a un processus certifié :………………………………………………………………

*(le candidat indique lequel)*

❑ a un processus propre à sa société non certifié

*(le candidat précise les caractéristiques de ce processus)*

❑ n’a pas de processus qualité.