

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE (CRT)**

|  |
| --- |
| **Accord-cadre à bons de commande relatif à l’installation de logiciels adaptés aux élèves en situation de handicap et prestations associées** |

***PREAMBULE IMPORTANT***

*Le soumissionnaire devra impérativement formuler ses réponses suivant le cadre imposé du présent document, qui servira de base à la notation de la valeur technique par l’administration.*

*Il pourra cependant y rajouter en annexe, si besoin, tout document interne qu’il jugera utile pour étayer la compréhension de son dossier d’offre.*

**Ces propositions constituent un engagement contractuel pour le titulaire du marché.**

**La complétude de ce document est obligatoire sous peine d’irrecevabilité de l’offre.**

Ce document est à retourner en version permettant le traitement des données (Word) et en PDF.

Renseignements sur le candidat

|  |  |
| --- | --- |
| Nom de la société |  |
| Adresse |  |
| Prénom et nom du représentant prévus au CCP |  |
| N° de téléphone |  |
| N° de télécopie |  |
| Courriel |  |
| Site web |  |

|  |
| --- |
| **Critère N°2 : Valeur technique 40%** |

La valeur technique de l’offre est évaluée selon les réponses fournies ci-dessous par le soumissionnaire.

**Sous critères 1 :qualité des interventions(50%)**

* Elément d’appréciation 1 : clarté de la méthodologie de mise en œuvre des logiciels 50%

*Le soumissionnaire devra présenter en détail le plan d’intervention proposé et les étapes envisagées pour l’installation des logiciels incluant le retrait et le retour du matériel. Il présentera notamment, le planning, l’organisation de l’équipe dédiée au marché, les procédures de contrôle qualité, les mesures de sécurité technique et organisationnelle (exemple : sauvegardes, tests, plan de continuité, etc.) et le plan de gestion des incidents. Il pourra préciser toute autre étape qu’il jugera utile de préciser.*

|  |
| --- |
| Réponse : |

* Elément d’appréciation 2 : qualification des intervenants 50%

*Le soumissionnaire précisera la composition de l’équipe dédiée aux interventions, en décrivant pour chaque membre, les qualifications, certifications professionnelles en lien avec l’objet du marché et les formations suivies dans ce sens. Il joindra les CV synthétiques comprenant le nombre d’années d’expérience dans le domaine objet du marché.*

|  |
| --- |
| Réponse : |

**Sous critères 2 : délais d’intervention (50%)**

* Elément d’appréciation 1 : délais de mise en œuvre des logiciels et personnalisation des ordinateurs 50%

*Le soumissionnaire indiquera en jours ouvrés, les délais prévisionnels d’intervention à savoir, :*

* *le délai pour le retrait des ordinateurs à compter de la notification du bon de commande*
* *le délai d’installation et de retours des ordinateurs pour une quantité estimative de vingt (20) ordinateurs.*

*Il précisera également les modalités d’organisation pour garantir le respect des échéances annoncées ainsi que ses engagements en cas d’urgence ou d’intervention prioritaire.*

|  |
| --- |
| Réponse : |

* Elément d’appréciation 2 : gestion du SAV 50%

*Le soumissionnaire détaillera les modalités de gestion du service après ventes (SAV) et de mise en application de la garantie. Il précisera à cet effet, le ou les moyens permettant de joindre le SAV (email, chatbot, téléphone (indiquer si surtaxé ou non), espace d’assistance dédié sur son site internet, etc.) et les délais de réponses en termes de jours ouvrés. Il précisera également les délais de résolution des problématiques soulevées.*

|  |
| --- |
| Réponse : |

|  |
| --- |
| **Critères N°3 : Valeur environnementale (10%)** |

**Sous critères 1 : proximité géographique 50%**

*Le soumissionnaire indiquera la localisation de ses agences ou équipes techniques et la distance en termes de kilomètres (km) par rapport au périmètre du principal lieu d’intervention, à savoir :*

***Direction des Services Départementaux de l’Education Nationale***

**20, quai Hippolyte Rossignol**

**77000 MELUN*.***

*Il décrira également les moyens mis en œuvre pour assurer une réactivité optimale.*

|  |
| --- |
| Réponse : |

**Sous critères 2** **: optimisation des tournées 50%**

*Le soumissionnaire expliquera les mesures prises pour optimiser les tournées d’intervention : planification intelligente, regroupement des interventions par secteur géographique, utilisation de véhicules à faibles émissions, engagement de suivi et bilan carbone annuel ou semestriel liées aux livraisons et toute autre action visant à limiter l’empreinte carbone liée aux déplacements.*

|  |
| --- |
| Réponse : |