

|  |
| --- |
| **ACCORD-CADRE RELATIF A LA FOURNITURE ET L’ACHEMINEMENT**  **D’ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL POUR LES ANNÉES 2028-2031** |

**ANNEXE 2 AU REGLEMENT DE CONSULTATION**

**CADRE DE REPONSE**

**Numéro de consultation : DAE-2025-AC-ELEC-GAZ-2028\_2031**

**Procédure de passation :** Appel d’offres restreint

# A remplir par les soumissionnaires

Les soumissionnaires doivent compléter ce cadre de réponse afin que l’acheteur puisse évaluer les critères prix, technique et environnemental de l’accord-cadre.

Le cadre de réponse doit être joint à l’offre sous format .doc, .docx ou .pdf (non scanné).

La police d’écriture sera « Arial » de taille 10.

Le nombre de pages maximum est fixé à 35 pages hors annexes.

Aucune page au-delà des limites imposées ne sera analysée.

Seules les annexes autorisées mentionnées en dernière page du présent document seront analysées.

L’acheteur autorise les candidats à remettre un mémoire en lieu et place du cadre de réponse sous réserve de respecter l’ordre des critères et sous-critères du cadre de réponse et les modalités de réponse mentionnées ci-dessus.

|  |  |
| --- | --- |
| **Société :** |  |
| **Personne en charge de l’exécution :** |  |
| * **E-mail :** |  |
| * **Tél. bureau / portable :** |  |

| **Points à expliciter** | **Réponses du candidat** |
| --- | --- |
| **Critère valeur technique** | |
| **Modalités d’exécution des prestations préalables à la fourniture** | |
| Informations nécessaires pour le traitement et la reprise des données techniques et de facturation |  |
| Description des démarches à réaliser auprès du gestionnaire du réseau de transport ou de distribution et délais associés |  |
| Démarches réalisées par le candidat (service de facturation, relation clientèle) pour la reprise des contrats étape par étape en précisant les délais associés |  |
| Présentation des moyens mis en œuvre pour l’ensemble des opérations (démarches auprès des GRD, mise en production / mise en facturation des contrats en tenant compte des regroupements de PDL indiqués dans les bons de commande, relation clientèle) |  |
| Planning-type détaillé des opérations préalables à la bascule (jalons, livrables, étapes de validation) à joindre en annexe. |  |
| **Facturation et modalités de facturation et paiement** | |
| Modèle de facture (et son annexe) concernant un unique point de livraison dématérialisée visualisable sur l’espace client (à placer en annexe).  Seront appréciées sa lisibilité, sa complétude et sa conformité au CCP, |  |
| Exemple de facture multi-sites concernant un regroupement de points de livraison (et son annexe) dématérialisée visualisable sur l’espace client (à placer en annexe)  Seront appréciées sa lisibilité, sa complétude et sa conformité au CCP. |  |
| Modalités de régularisation des factures en cas d’erreur (modalités de suivi, information des bénéficiaires,…) : suivi et contrôles internes, information du service bénéficiaire,… |  |
| Mode de transmission des factures par voie dématérialisée |  |
| **Gestion de l’énergie : outil de suivi en ligne, restitution de données, services d’alertes** | |
| Présentation des fonctionnalités de l’outil (joindre une présentation de l’outil avec copies d’écrans en annexe), y compris en termes d’exports (modalités selon lesquelles les données de facturation peuvent être extraites sur un fichier contenant les données financières et données de consommations) |  |
| Présentation du service d'alerte de dérives de consommation, a minima pour les sites T4 en gaz (lot G1) et C1-C2 en électricité (lot E1) ; |  |
| Description du service d’alerte de dépassement :   * De puissances souscrites a minima pour les sites du lot E1 en électricité * De Capacité Journalière Souscrite pour les sites T4 du lot G1 |  |
| Présentation des solutions proposées en cas de dépassement de puissances souscrites / capacité journalière souscrite |  |
| Le cas échéant, présentation du service de visualisation des courbes de charge pour les sites télé-relevés |  |
| Liste des données de facturation disponibles dans l’outil / Délai de mise à disposition des informations |  |
| Modalités et suivi des demandes clients exprimées via l’espace clients ou la relation clientèle / Traçabilité des échanges |  |
| Modalités d’accompagnement des services bénéficiaires dans la prise en main des outils mis en place (joindre en annexe un support pour la prise en main de l’outil) |  |
| Mesures de cybersécurité mises en œuvre (dont les conditions d’hébergement des données avec identité de l’hébergeur et pays d’hébergement notamment) afin d’assurer la conformité de l’outil de suivi en ligne aux prescriptions du cahier des clauses de cybersécurité approuvé par arrêté du 18 septembre 2018 (cf. article 6.2 du CCP) |  |
| Mesures mises en œuvre pour assurer le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles. |  |
| Existence d’un plan de continuité d’activité |  |
| **Relation clientèle** | |
| Moyens mis en œuvre pour assurer la relation clientèle : organisation du service clients, moyens humains pour assurer le suivi des factures et les réponses aux réclamations |  |
| Identification des interlocuteurs mis à disposition de l’acheteur et des bénéficiaires (nom / ligne directe, courriel) / Moyens d’assistance (assistance téléphonique spécialisée, adresse mail fonctionnelle, …) |  |
| Disponibilité de l’interlocuteur (plages horaires auxquelles il peut être contacté) / Délais de réponses |  |
| Suivi et traçabilité du traitement des demandes client sur l’espace en ligne |  |
| Présentation des outils et indicateurs permettant le suivi de la qualité de la relation clients |  |
| **Prise en compte des sites sur territoires d’ELD (lots E4 et G3 uniquement)** | |
| Joindre :   * La liste des ELD avec lesquelles un contrat GRD-F en électricité (lot E4) et/ou CAD en gaz (lot G3) est signé, * La liste des ELD pour lesquelles ces contrats sont en cours de signature   Sera apprécié le nombre d’ELD avec lesquelles chaque candidat a signé un contrat pour chaque énergie. |  |
| **Critère valeur financière** | |
| **Services proposés en matière d’optimisation tarifaire et financière** | |
| Modalités d’optimisation tarifaire : outils utilisés, coûts et délai d’exécution d’une optimisation |  |
| Modalités de prise en compte des éventuelles conséquences et contraintes du GRD et des coûts / limites de mise en œuvre en découlant dans les études d’optimisation |  |
| Joindre un tableau type de restitution communiqué à l’issue des études d’optimisation tarifaire.  Seront appréciées la complétude et la précision des données y figurant. |  |
| **Performance économique de l’approvisionnement sur le marché de gros** | |
| Capacités d’accès aux marchés de gros (salle des marchés, …) |  |
| Organisation en matière de trading :   * Ressources disponibles * Nombre de contreparties régulières * Interlocuteur dédié pour la DAE,… |  |
| Présentation détaillée de l’organisation mise en place pour assurer la bonne réception des blocs tiers (pour le lot E1 uniquement) |  |
| Solutions d’ingénierie proposées pour la réalisation des couvertures à lister de façon exhaustive (prises de position en temps réel avec le front office, ordre conditionnel sur cible, …) en en précisant les modalités de mise en œuvre |  |
| **Critère valeur environnementale** | |
| **Pour les lots gaz uniquement** :  Présentation de la stratégie en matière de sourcing et de soutien à la filière biométhane afin notamment de se conformer à l’obligation de restitution des Certificats de Production de Biométhane sans être visé par la pénalité prévue au Code de l’Energie  (Investissements réalisés dans les projets de production de biométhane en précisant les volumes des projets déjà en injection et les volumes des projets signés et si certains de ces projets ont vocation à répondre à l’obligation de CPB, nombre de contreparties avec lesquelles le candidat dispose d’accords pour la fourniture de biométhane + GO / CPB, …) |  |
| **Pour les lots gaz et électricité :**  Joindre le document de reporting permettant d’attester l’origine renouvelable de la fourniture dans les proportions qui seront mentionnées dans les conditions spécifiques des marchés subséquents |  |
| **Pour les lots gaz et électricité :**  Contenu du bilan annuel environnemental des consommations réalisées :   * Liste des données et indicateurs communiqués (joindre un exemple de rapport le cas échéant) * Modalités de calcul des émissions de gaz à effet de serre générées par les consommations réalisées (en particulier, facteurs d’émission utilisés et base de données dont ils sont issus) |  |

**ANNEXES A JOINDRE A MINIMA**

**Annexe 1 :**

* Planning type des opérations préalables à la bascule

**Annexe 2 :**

* Modèle de facture (et son annexe) concernant un unique point de livraison dématérialisée visualisable sur l’espace client
* Exemple de facture multi-sites (et son annexe) dématérialisée visualisable sur l’espace client

**Annexe 3 :**

* Présentation des fonctionnalités de l’outil de suivi en ligne avec copies d’écrans
* Support pour la prise en main de l’outil de suivi en ligne

**Annexe 4 :**

* Liste des ELD avec lesquelles un contrat GRD-F et/ou CAD est signé
* Liste des ELD avec lesquelles un contrat GRD-F et/ou CAD est en cours de signature

**Annexe 5 :**

* Tableau type de restitution communiqué à l’issue des études d’optimisation tarifaire

**Annexe 6 :**

* Exemple de reporting annuel permettant d’attester l’origine renouvelable de la fourniture

**Annexe 7 :**

* Bilan annuel environnemental des consommations réalisées