|  |
| --- |
| **Mise à disposition, implantation, exploitation et maintenance de distributeurs automatiques** |
|  |
| ANNEXE 8 - CADRE DE Réponse technique  Contrat de concession N° |

Le candidat devra remplir intégralement chaque rubrique du présent cadre de réponse technique en apportant une réponse rédigée et adaptée au présent contrat. Seul ce document sera utilisé dans l’analyse technique des offres. Aucun renvoi vers un quelconque autre document ne sera pris en considération sauf vers des annexes susceptibles d’enrichir la réponse et non d’y répondre.

**L’absence de renseignement dans le présent CRT pourra entraîner le rejet de l’offre, conformément à l’article L2152-2 paragraphe I du Code de la Commande Publique.**

**Il est interdit de faire référence dans le CRT à un mémoire technique. La mention « voir mémoire technique » donnera lieu à l’attribution d’une note 0 (zéro).**

Les éléments inscrits ci-dessous engagent les candidats pour la durée du contrat. En cas de modifications, un accord devra être trouvé entre les différentes parties au contrat.

|  |  |
| --- | --- |
| **A°) Identification du candidat / Groupement d’entreprises le cas échéant** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Raison sociale de la société (Adresse, tél, courriel , SIRET) | Agence locale en charge de l’opération |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **B°) Identification du contact privilégié en charge du dossier** |  |

Nom, prénom : Fonction :

Tél. :

Portable : Courriel :

Horaires de disponibilité :

|  |  |
| --- | --- |
| **C°) Identification du suppléant** |  |

Nom, prénom : Fonction :

Tél. :

Portable : Courriel :

Horaires de disponibilité :

|  |  |
| --- | --- |
| **D°) Moyens humains / qualités de l’équipe affectés à la prestation** |  |

* Organigramme de l’équipe affectée à la prestation par référence, expérience, qualification/habilitation professionnelle, avec leurs coordonnées, CV à joindre impérativement

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Autres personnels affectés à la prestation (contact administratif, contact pour demande d’intervention, …)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  |  |
| --- | --- |
| **E°) Moyens matériels / qualités techniques affectés à la prestation** |  |

* Supervision de la prestation (gestion de l’approvisionnement, gestion et optimisation des tournées)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Liste des équipements (outils, logiciels, moyens de communication, véhicules mis à disposition en précisant leur utilité par rapport à la prestation à fournir)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Liste des distributeurs installés par site (nombre, type de matériel, numéro de distributeurs, marques, caractéristiques techniques)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Plan de tournée (nombre de DA par opérateur, approvisionnement, fréquence, délais, organisation…)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Plan marketing (intégration au projet Crous : personnalisation de l’appareil, respect de la charte graphique)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Protocole autonome de gestion des réclamations

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Analyses bactériologiques (planning, rythme, nombre, procédures des mesures correctives en cas d’analyses négatives, transmission des rapports)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Analyses bactériologiques (planning, rythme, nombre, procédures des mesures correctives en cas d’analyses négatives, transmission des rapports)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  |  |
| --- | --- |
| **F°) Organisation de la maintenance préventive et curative** |  |

* Procédures et moyens pour assurer l’entretien et le nettoyage (organisation, fréquences, délai)

|  |  |
| --- | --- |
| **Type de prestations** | **Fréquences/ semaine** |
| Approvisionnement des distributeurs en produits (par typologie de produits) |  |
| Nettoyage intérieur et extérieur des distributeurs et des matériels |  |
| Autocontrôle |  |

* Modalités d’intervention 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 à réception d’un appel |  |
| 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 |  |

* 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 |  |

* Capacité à subvenir aux défaillances ou absences des techniciens affectés (moyens de substitution dans le cadre d’un incident, personnels d’assistance, …)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Méthodologie de recensement des dysfonctionnements et moyens employés pour les résoudre

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Le candidat fabrique-t-il et reconditionne-t-il lui-même ses machines ? OUI**   **NON**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  |  |
| --- | --- |
| **G°) Appareils (le candidat joint à son descriptif les fiches techniques avec la représentation de chaque modèle de distributeurs mis à disposition)** |  |

* Description technique et présentation détaillée des appareils (marque, type, encombrement, poids, performances, état neuf ou reconditionné, visuel pour chaque type de machines)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Innovation des concepts technologiques (solution visant à promouvoir la réduction des boissons en P.E.T.)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Energie (niveau de consommation électrique)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Système de sécurisation envisagé (esthétique des équipements de blindage, habillage des automates…)

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  |  |
| --- | --- |
| **H°) Produits de consommation** |  |

* Fiches techniques décrivant la diversité des produits et des boissons proposées et indiquant le grammage

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Largeur de gamme des boissons gourmandes, nombre de recettes, format

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Disponibilité de la gamme de produits issus de l’agriculture biologique et SIQO, préciser la part en % sur l’offre totale :

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Disponibilité de la gamme de produits de qualités nutritionnelles bénéfiques pour la santé et/ou l’environnement (sans conservateurs, énergétique, zéro déchet, végan, sans sucre ajouté, saisonnier, …), préciser la part en % sur l’offre totale :

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I°) Note à caractère environnementale** |  |  |

* Le candidat décrit ses actions en faveur de la politique environnementale notamment le recyclage des consommables (produits, gobelets…), mise à disposition de poubelles de tris, l’optimisation du transport des marchandises, la gestion des déchets, la gestion des produits à DDM courtes ou dépassées, le recyclage des distributeurs en fin de vie, réduction / optimisation de la consommation énergétique des automates, … :

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………