**Fourniture, livraison et installation d’équipements de cuisine au profit des établissements pénitentiaires**

**Marché n° 25PS5012**

**Cadre de réponse technique (CRT)**

**Commun à tous les lots**

**Il est précisé au candidat que l’absence de réponse à chacune des questions soulevées dans le présent document entrainera l’élimination de son offre.**

#### À joindre obligatoirement à l’offre

L'objectif de ce cadre de réponse est de présenter le plan que doit respecter le mémoire technique des candidats.

Le respect du cadre de réponse implique, non seulement que l’ensemble des informations demandées soit fourni par le candidat, mais également que l’offre soit structurée en chapitres et paragraphes selon le même découpage que celui proposé ci-dessous. L'objectif du mémoire technique est de démontrer l'aptitude du candidat à réaliser les missions qui lui seront confiées selon les exigences fixées au CCTP et dans les documents de la consultation.

Les éléments du CCTP sont à prendre en compte dans leur intégralité.

**Le candidat répond pour le ou les lots pour lesquels il souhaite candidater. Le candidat fournit un cadre de réponse technique complet par lot auquel il candidate. Le candidat adapte les réponses à la spécificité du lot.**

I – DESCRIPTION DU CANDIDAT

Le candidat fait une description simple et intuitive de son entreprise (coordonnées, activités, certifications et qualifications spécifiques, historiques, références, etc.).

Le candidat remplit la fiche de renseignements en annexe (Annexe n°1 du CCTP).

II – SUIVI DE L’EXECUTION DU MARCHE

Au niveau national

Le candidat précise les coordonnées de l’interlocuteur national en charge du suivi et de la gestion du marché. Il précise ses expériences et compétences.

Le candidat indique les coordonnées d’un second contact, en cas d’absence ou d’indisponibilité du premier contact.

Au niveau régional

Le candidat précise s’il envisage de désigner un ou plusieurs interlocuteurs régionaux (au niveau de chacune des DISP) pour traiter la gestion des commandes ainsi que les dysfonctionnements liés à l’exécution de la commande, les tarifs, et les litiges. Dans l’affirmative, il précise les expériences et compétences. Dans la négative, il précise l’organisation envisagée.

III– MOYENS HUMAINS

Le candidat présente le personnel intervenant lors du marché (encadrants, livreurs, techniciens, etc.).

Le candidat précise si l’utilisation d’un ordinateur portable ou d’un support type tablette numérique est nécessaire pour son intervention (Article 1.2 du CCTP et Annexe n°2 du CCTP).

IV– ASSURANCE QUALITE ET TRACABILITE DES PRODUITS

**Modalités de sélection des fournisseurs**

Le candidat présente les modalités de mise en œuvre d’une démarche assurance qualité sur la sélection et le suivi des fournisseurs.

**Modalités de sélection des produits**

Le candidat présente les modalités de mise en œuvre d’une démarche assurance qualité sur la sélection et le suivi des produits.

Le candidat précise les mesures prises pour garantir, pendant la durée maximale du marché, la stabilité des produits proposés.

Le candidat précise les mesures prises et les moyens mis en place pour assurer la sécurité des livraisons (intégrité de ce qui est commandé et délais de livraison).

Le candidat précise les mesures prises pour assurer la sécurité des marchandises (garantir le délai de livraison et se conformer au respect des normes environnementales, etc.).

V– MODALITES DE PREPARATION DES COMMANDES

**Organisation de la prestation**

Le candidat décrit précisément l’organisation de la prestation (moyens humains, moyens matériels, moyens de transport employée - flotte propre ou transporteur tiers).

**Modalités de gestion des commandes**

Le candidat précise ses méthodes, moyens (logiciels, etc.), ses disponibilités (horaires et jours d’ouverture) pour la passation d’une commande. Le candidat indique les modalités de facturation (portail permettant l’utilisation de la carte achat…).

**Organisation permettant d’éviter la rupture des stocks**

Le candidat décrit son organisation et les moyens mis en œuvre.

**Conditionnement des commandes**

Le candidat apporte des précisions sur le conditionnement des commandes.

VI– MODALITES DE LIVRAISON DES PRODUITS

**Organisation logistique pour assurer la livraison sur l’ensemble des sites**

Le candidat décrit une livraison type :

* Prise de commande (par qui, traçabilité, délai de prise en charge, etc.) ;
* Prise en charge de rendez-vous avec l’établissement pour livrer ;
* Vérification des livraisons (état physique et quantités) ;
* Facturation.

**Organisation permettant de pallier une rupture des approvisionnements**

Le candidat décrit son organisation permettant de pallier une rupture des approvisionnements.

VII– MODALITES D’INSTALLATION DES PRODUITS

**Organisation logistique pour assurer l’installation sur les sites**

Le candidat décrit son organisation logistique pour assurer l’installation sur les sites.

**Modalités de mise en œuvre des actions d’insertion**

Le candidat décrit les modalités choisies et le(s) public(s) ciblé(s).

Quels sont les délais de réalisation sur lesquels vous vous engagez pour l’aménagement des cuisines ?

VIII– GARANTIE, SERVICE APRES-VENTE ET ASSISTANCE TECHNIQUE

**Garantie**

Le candidat précise la durée de la garantie des appareils, ses délais d’intervention et de remise en état au titre de la garantie et le contenu de la garantie.

Dans les réponses apportées, le candidat intègre les problématiques de saisonnalités (estivale, etc).

Le candidat précise les éléments pouvant nécessiter un remplacement au titre de l’usure.

Le candidat précise les éléments pouvant nécessiter un remplacement au titre de la maintenance périodique obligatoire.

Le candidat précise la durée de disponibilité des pièces détachées.

Le candidat précise ses délais d’intervention au-delà de la période de garantie.

Le candidat précise les modalités de remplacement des équipements en réparation.

**Service après-vente**

Le candidat décrit le service proposé pour assurer le service après-vente (délais, etc.).

Le candidat décrit s’il propose une permanence téléphonique avec en cas de force majeure ou de panne importante un service de dépannage couvrant les jours non ouvrables.

**Prêt d’équipement**

Le candidat indique s’il propose le prêt d’un équipement au cas où la panne constatée lors d’une intervention est importante, et ne peut être réparée de suite.

IX– MAINTENANCE

Le candidat précise les types de prestations comprises dans la maintenance préventive. Le candidat précise également les modalités d’intervention ainsi que les délais.

Le candidat précise les types de prestations comprises dans la maintenance curative. Le candidat précise également les modalités d’intervention ainsi que les délais.

X – DEVELOPPEMENT DURABLE

**Reprise et recyclage des appareils**

Le candidat indique si ses appareils sont repris et/ou recyclés. Si oui, il en précise les modalités.

Il indique le schéma d’organisation et de gestion des équipements en fin de vie.

**Déplacement**

Le candidat précise sa politique de limitation des émissions de gaz à effet de serre, applicable aux déplacements lors des livraisons, incluant par exemple :

* Les mesures d’optimisation et/ou de limitation des déplacements ;
* Les types de transport privilégiés.

**Emballage**

Le candidat précise les matières utilisées dans la confection des colisages et l’optimisation des cartons d’emballage. Le candidat précise également s’il reprend les emballages et autres éléments de conditionnement au moment de la livraison.

XI – CATALOGUE

Le candidat fournit le cas échéant un catalogue de produits en lien avec l’objet du marché qu’il propose au titre de son catalogue.

Le candidat indique dans l’annexe financière le taux de remise applicable aux produits par type d’équipement et par marque.