**LOGO_UL**

**PROCÉDURE N°26A05**

**Accord-cadre portant sur LA MISE EN œuvre DE prestations de Télésurveillance**

**MARCHE A PROCEDURE ADAPTEE**

**ANNEXE N° 2 AU CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES VALANT ACTE D’ENGAGEMENT - CADRE DE MEMOIRE TECHNIQUE, ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL (CMTES)**

**Le candidat, tout en respectant chacune des exigences requises indiquées notamment dans le CCPAE n°26A05, doit impérativement répondre à la totalité des questions suivantes en veillant à apporter un soin particulier à la précision des éléments qu’il apporte et à leur pertinence vis à vis des questions posées.**

**Si les points suivants sont traités dans un mémoire technique transmis à l’appui de son offre, le candidat indiquera dans ce cadre de mémoire technique, environnemental et social les références aux articles traitant du point en question dans son mémoire.**

**En cas de contradiction sur un ou plusieurs points entre le présent document et le mémoire technique, ce sont les éléments indiqués dans le cadre de mémoire technique, environnemental et social qui primeront.**

1. **Coordonnées du soumissionnaire**

* Nom et prénom du contact commercial :
* Numéro de téléphone du contact commercial :
* Adresse e-mail du contact commercial :
* Forme juridique de la société :
* Groupe d’appartenance (si aucun, précisez « NC ») :

1. **Le candidat décrit les moyens humains qu’il dédie au marché (5 points)**

Décrivez les moyens humains mis en œuvre pour assurer la gestion commerciale (recueil des consignes des prescripteurs, suivi de la mise en œuvre des prestations, suivi des corrections de non conformités ainsi que du bilan prestataire annuel), et administrative (*reporting*, transmission des statistiques d’achat) des prestations.

***Réponse du candidat :***

Précisez les modalités d’organisation du personnel pour la réalisation des prestations de télésurveillance.

***Réponse du candidat :***

1. **Moyens techniques dédiés au marché (5 points)**

Quelles sont les plateformes numériques dédiées à l’exécution de l’accord-cadre (outil de suivi, transmission des rapports et des statistiques d’achat, gestion des bons de commandes, …) ?

***Réponse du candidat :***

Décrivez le site web du journal d’évènements (objectif : visualiser l’ergonomie et les spécifications techniques de l’outil).

***Réponse du candidat :***

1. **Le candidat décrit le dispositif de réalisation et de mise en œuvre des prestations de télésurveillance (5 points)**

Décrivez la procédure garantissant l’enregistrement des consignes d’appels (numéros de téléphone et ordre d’appel, mot de passe…).

***Réponse du candidat :***

Quelles sont les modalités de mise en œuvre de la phase de démarrage (calendrier de gestion de reprise de service à partir du jour 0, gestion de la fin de la prestation précédente hors reprogrammation d’alarme réalisé par un autre prestataire ou des moyens de l’Université) ?

***Réponse du candidat :***

Quelles sont les modalités de mise en œuvre des prestations de télésurveillance ?

Quelle est votre politique qualité en lien avec le marché ?

***Réponse du candidat :***

1. **Compréhension des enjeux de sécurité de l’Université de Lorraine (10 points)**

***Réponse du candidat :***

1. **Performance environnementale (10 points)**

Le soumissionnaire décrit les mesures et moyens mis en œuvre pour maitriser et réduire la consommation énergétique des infrastructures et équipements mobilisés pour l'exécution.

***Réponse du candidat :***

Le candidat décrit les moyens mis en œuvre pour réduire l'impact environnemental des équipements utilisés pour l'exécution des prestations (stations de travail, périphériques informatiques, serveurs, PTI). A titre d'exemple : mutualisation, recours au réemploi ou à la réutilisation, équipements éco conçus, ...

***Réponse du candidat :***

Le soumissionnaire décrit les dispositions mises en œuvre afin de limiter l’impact environnemental de l’hébergement du service numérique (site web et/ou application) utilisé pour l’exécution du marché. Le candidat précise notamment :

- l'hébergeur et les engagements environnementaux associés (publication d’indicateurs, démarche environnementale, certifications éventuelles) ;

- les mesures mises en œuvre pour limiter l’impact du stockage des données (gestion des durées de conservation, optimisation ou hiérarchisation du stockage) ;

- toute action d’écoconception ou de sobriété numérique appliquée au service hébergé.

***Réponse du candidat :***

Dans le cadre de l'exécution de ce marché, le candidat indique toute autre démarche mise en œuvre, allant au-delà des exigences réglementaires, permettant de réduire l'impact négatif sur l'environnement. A titre d'exemple : engagements ou certifications environnementales, calculs de bilans carbone / émissions de gaz à effet de serre, etc.

***Réponse du candidat :***

1. **Performance sociale (10 points)**

Le candidat précise s’il est une entreprise d’insertion, une structure de l’ESS ou s’il emploie des personnes en insertion, affectées à l'exécution des prestations.

Le cas échéant, il décrit les spécificités de sa structure, l'effectif concerné, et les mesures concrètes d’accompagnement mises en place pour favoriser l’intégration durable des salarié·es (tutorat, formations, suivi individualisé, etc.).

***Réponse du candidat :***

Le candidat indique si, dans le cadre de l'exécution des prestations objets du marché, il envisage de travailler avec des ESAT, des entreprises adaptées, ou des associations d’insertion, et pour quel type de prestation.

***Réponse du candidat :***

Le candidat détaille les mesures mises en œuvre au sein de sa structure pour évaluer et améliorer la qualité de vie au travail de ses salarié·es affectés à l'exécution des prestations du présent marché  
  
A titre d'exemple :

- suivi du taux d’absentéisme, du taux de rotation du personnel, du taux d’accidents du travail ;  
- organisation des cycles horaires, prévention des risques psychosociaux, dispositifs d'accompagnement ;  
- amélioration des conditions de travail (ergonomie, équipements, charge de travail) ;  
 - initiatives en faveur de l’équilibre vie professionnelle / vie personnelle.

***Réponse du candidat :***

Le candidat décrit les moyens mis en œuvre pour assurer la formation des personnels affectés à l’exécution des prestations de télésurveillance.

Le candidat précise notamment :

- les formations initiales suivies par les opérateurs intervenant sur la prestation ;   
- les actions de formation continue ou de mise à jour des compétences ;  
- les formations spécifiques liées aux procédures d’alerte, à la gestion des situations d’urgence et à la relation avec les intervenants externes ;

- les modalités prévues pour l’intégration et la formation des nouveaux opérateurs ou opératrices affectés au marché.

***Réponse du candidat :***

Le candidat indique toute autre démarche mise en œuvre permettant d'évaluer la démarche sociale pour les prestations objets du présent marché.

A titre d'exemple : engagement pris en faveur de l'égalité professionnelle.

***Réponse du candidat :***