CADRE DE RÉPONSE TECHNIQUE (CRT)

MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Fourniture de trois platines pour microscope électronique à balayage Jeol JSM-IT800 SHL LV

LOT n°1 : PLATINE DE TRACTION IN-SITU 5 kN pour MEB avec option chauffage jusqu'à 500°C

LOT n°2 : PLATINE CHAUFFANTE jusqu'à 800°C

LOT n°3: PLATINE PELTIER jusqu'à -50°C

CNRS Délégation Occitanie Est
1919 route de Mende
34293 Montpellier cedex

Les réponses apportées dans le présent document font partie de l'offre technique du soumissionnaire et constituent ses engagements contractuels pour l'exécution du marché.

Mode d'emploi :

Les parties surlignées en vert sont à compléter par le soumissionnaire.

PRÉAMBULE

Le présent cadre de réponse technique (ci-après « CRT ») remis par le soumissionnaire, en réponse à la consultation dont l'objet est mentionné en page de garde du présent document, est constituée des documents suivants :

- Les réponses apportées au présent CRT décrivant les prestations sur lesquelles il s'engage ;
- Tout document complétant le CRT auquel il renvoie.

Les réponses apportées au présent CRT serviront à évaluer le **critère n°4 « Qualité des services »**, conformément à ce qui est énoncé dans le règlement de la consultation.

Le cadre de réponse technique a pour objet de recueillir les éléments de l'offre technique du soumissionnaire en ce qui concerne le **critère n°4** et d'en organiser la présentation. Le soumissionnaire y apporte ses engagements pour chacun des points abordés.

S'il le souhaite, le soumissionnaire peut compléter le cadre de réponse technique par tout autre document tiers. Il veille à indiquer dans sa réponse au CRT les renvois à ces documents. Il doit lister de manière exhaustive les documents joints en complément du CRT, à la dernière page du présent document.

L'ensemble des engagements qui sont consignés dans le CRT et les documents qui le complètent sont contractuels.

L'absence de réponse à une question, l'absence d'un document dont la production est souhaitée dans le CRT ou une réponse incomplète sera considérée comme une absence d'engagements du soumissionnaire sur l'item concerné et pénalisera la note attribuée à son offre.

Toutefois, la pénalisation pour défaut de réponse aux questions **n'est pas applicable pour la thématique V. « Informations complémentaires ». Pour autant, le soumissionnaire est tenu de répondre à toutes les questions posées au sein de cette thématique.**

I. Le critère n°4 « Qualité des services » (15 points)

Sous-critère n°1 : Délai d'exécution (livraison, installation et mise en service) (5 points)

Question 1 : Le délai de livraison de l'équipement (NB : ce délai court à compter de la notification par le titulaire du bon de commande).

Réponse : ……

Question 2 : Le délai d'installation de l'ensemble des fournitures (NB : ce délai court à compter de la livraison effective du matériel).

Réponse : ……

Question 3 : Préciser le délai de mise en service (NB : cette phase correspond à la phase d'essais de l'appareil et court à compter de l'installation effective et complète du matériel).

Réponse : ……

Sous-critère n°2 : Service après-vente : organisation du SAV, procédure d'intervention, délai de réponse, délais d'intervention, modalités d'intervention, dépannage sur site ou à l'atelier, disponibilité des pièces détachées (8 points)

Question 1 : Quelle est l'organisation du service après-vente en France : combien de techniciens SAV peut intervenir sur l'équipement en cas de panne ? Comment sont-ils répartis géographiquement (région, ville...) ?

Réponse : ……

Question 2 : Combien d'ingénieurs d'application ou techniciens sont à disposition dans la société et où sont-ils situés (Europe, France…) ? Pour la France, préciser leur localisation géographique (région, ville...).

Réponse : ……

Question 3 : Quelle est la procédure de demande d'intervention en cas de panne (appel hotline, mail…etc.) ?

Réponse : ……

Question 4 : Quel est le délai de réponse du SAV ?

Réponse : ……

Question 5 : Quel est le délai d'intervention sur l'équipement en cas de panne ?

Réponse : ……

Question 6 : Y-a-t-il une possibilité d'intervention à distance ?

Réponse : ……

Question 7 : Quelle est la durée de disponibilité des pièces détachées ?

Réponse : ……

Question 8 : Préciser si le dépannage sur l'équipement peut se faire sur site ou s'il nécessite obligatoirement un retour atelier.

Réponse : ……

Question 9 : Préciser si le SAV France est distributeur ou fabricant.

Réponse : ……

Sous-critère n°3 : Formation : Durée, contenu qualitatif/quantitatif (2 points)

Question 1 : Préciser la durée et le contenu de la formation à l'utilisation de l'équipement.

Réponse 1 : ……

II. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Pour rappel, le candidat est tenu de répondre à toutes les questions posées ci-après :

Question 1 : Existe-t-il des tutoriels (vidéos) ou une aide en ligne concernant l'utilisation des appareils ?

Réponse : ……

Question 2 : Combien d'équipements identiques ou équivalents sont installés en France (répartition géographique) et depuis quand (5 dernières années) ?

Réponse : ……

Question 3 : Combien d'équipements identiques sont installés sur un MEB JEOL JSM-IT800 SHL LV (Low Vacuum) en France et dans le monde ?

Réponse : ……

Question 4 : Pour le lot 1, le soumissionnaire fournira obligatoirement une liste détaillée comprenant :

- Les noms, lieux et adresses des organismes ayant fait l'acquisition de la même platine de traction option chauffante en France que celle proposée dans l'offre pour implantation dans un MEB JEOL à effet de champ (FEG) au cours des 10 dernières années. Préciser les modèles des MEB.

- Les noms et adresses des organismes ayant fait l'acquisition de la même platine de traction (préciser avec ou sans option chauffage) que celle proposée dans l'offre pour une utilisation dans un MEB JEOL JSM-IT 800 en France et dans le monde.

Le soumissionnaire précisera les organismes pour lesquels l'installation a été faite pour une utilisation dans un MEB JEOL JSM-IT800 SHL LV. Fournir également les noms de la personne responsable des équipements et ses coordonnées mail.

Réponse : ……

Question 5 : Préciser la compatibilité ou non du matériel avec l'ensemble des MEB sur le marché, toutes marques confondues.

Réponse : ……

Question 6 : Fournir une liste des pièces détachées courantes et leurs coûts respectifs.

Réponse : ……

Question 7 : Pour les fournisseurs proposant des platines contenant ou fonctionnant avec des consommables, fournir une liste des consommables courants et leurs coûts respectifs.

Réponse : ……

Question 8 : Préciser les différents contrats de maintenance qui peuvent être proposés, leurs coûts respectifs et le détail des éléments couverts. S'il n'existe pas de contrat de maintenance, le préciser.

Réponse : ……

Question 9 : Dans le cas où certains candidats proposeraient dans leur offre, une garantie de maintenance évolutive ayant pour objet la mise à jour du logiciel pilotant la platine, préciser la durée et l'étendue.

Réponse : ……

Question 10 : Préciser le coût horaire d'un technicien SAV pour le changement de pièces défectueuses, et les frais de déplacement éventuels.

Réponse : ……

Question 11 : Pour le lot 1 uniquement, donner le nombre de publications scientifiques, de références internationales.

Réponse : ……

Question 12 : Préciser l'ancienneté du fournisseur sur le marché.

Réponse : ……

FIN DU CADRE DE REPONSE TECHNIQUE