RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

ANNEXE À L'ACTE D'ENGAGEMENT (ATTRI1)

Décomposition du prix global et forfaitaire

Procédure d'appel d'offres ouvert

Régie par le code de la commande publique

Objet du marché :

- **Exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service consommateurs Energie-Info — appelée « Front Office » ;**
- **Mise en place, d'exploitation et de maintenance d'un Serveur Vocal Interactif, portail d'accueil du service consommateurs Energie-Info.**

NOM DU CANDIDAT :

Merci de bien vouloir parapher l'ensemble des pages et de dater et signer la dernière page.

- **<u>Tableau 1 : Coût forfaitaire de la phase de mise en œuvre du marché (*cf.* l'article 11-I du CCTP)</u> :**

DESIGNATION DES TÂCHES À RÉALISER LORS DE LA PHASE DE MISE EN ŒUVRE DU MARCHÉ *Le candidat détaille ici l'ensemble des postes de dépenses (ajout de lignes possible)*	**Prix en Euros HT**	**Prix en Euros TTC**
PRIX TOTAL FORFAITAIRE EN EUROS		

- **Tableau 2 : Prix unitaire par minute de DMT (Durée moyenne de traitement) :**

Le candidat indique ci-dessous le coût des différents postes de dépense pour déterminer le prix de la minute DMT (ce tableau ne peut pas être modifié par le candidat) :

	Prix en Euros HT	**Prix en Euros TTC**
Moins de 3 500 appels mensuels		
Charges salariales et patronales		
Coûts de structure		
Locaux		
Supervision (1)		
Formation continue (2)		
Suivi et encadrement (3)		
Investissements (4)		
Autres coûts (5) : impôts et taxes		
Prix par minute de DMT		

(1) Supervision : Encadrement opérationnel direct (superviseur, responsable de groupe) ;

(2) Formation continue : Sur la base de 45 mm en moyenne par semaine et par téléopérateur ;

(3) Suivi et encadrement : Ressources liées directement au suivi de la prestation (directeur de site, responsable RH…) ;

(4) Investissements : Part des investissements imputés au médiateur national de l'énergie dans le cadre de la prestation (informatique, téléphonie…) ;

(5) À détailler.

Entre 3 500 et 6 000 appels mensuels		
Charges salariales et patronales		
Coûts de structure		
Locaux		
Supervision (1)		
Formation continue (2)		
Suivi et encadrement (3)		
Investissements (4)		
Autres coûts (5) : impôts et taxes		
Prix par minute de DMT		

(1) Supervision : Encadrement opérationnel direct (superviseur, responsable de groupe) ;

(2) Formation continue : Sur la base de 45 mm en moyenne par semaine et par téléopérateur ;

(3) Suivi et encadrement : Ressources liées directement au suivi de la prestation (directeur de site, responsable RH…) ;

(4) Investissements : Part des investissements imputés au médiateur national de l'énergie dans le cadre de la prestation (informatique, téléphonie…) ;

(5) À détailler.

Plus de 6 000 appels mensuels		
Charges salariales et patronales		
Coûts de structure		
Locaux		
Supervision (1)		
Formation continue (2)		
Suivi et encadrement (3)		
Investissements (4)		
Autres coûts (5) : impôts et taxes		
Prix par minute de DMT		

(1) Supervision : Encadrement opérationnel direct (superviseur, responsable de groupe) ;

(2) Formation continue : Sur la base de 45 mm en moyenne par semaine et par téléopérateur ;

(3) Suivi et encadrement : Ressources liées directement au suivi de la prestation (directeur de site, responsable RH…) ;

(4) Investissements : Part des investissements imputés au médiateur national de l'énergie dans le cadre de la prestation (informatique, téléphonie…) ;

(5) À détailler.

- **Tableau 3 : Coût unitaire de modification de paramétrage du SVI et des files d'attentes :**

TYPE DE MODIFICATION	Prix en Euros HT	Prix en Euros TTC
Message d'accueil du SVI		
Liste des fournisseurs *(au-delà de la modification mensuelle comprise dans les coûts de maintenance et d'exploitation*)		
Arborescence SVI		
Paramétrage file d'attente		
Autre : En cas de modification structurelle lourde du SVI – Prestation sur bon de commande (Prix en Jours/homme)		

- **Tableau 4 : Coûts unitaires de téléphonie**

Prestation	Prix unitaire en Euros HT	Prix unitaire en Euros TTC
Envoi d'un SMS		
Rappel téléphonique		

Le……, à……,
Signature de la personne habilitée à engager la société ou le groupement (+ tampon de la société) :