

|  |
| --- |
| **TRAME DE MEMOIRE LOT 3** |

**ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ACCORD CADRE POUR LA FOURNITURE ET LA LIVRAISON DE PIECES DETACHEES ET PRESTATIONS DE MAINTENANCE DE POIDS LOURDS DE MARQUE MERCEDES OU EQUIVALENT POUR LES BESOINS DU CONSEIL DEPARTEMENTAL **–**  **LOT 3 ARLES** |  |

**Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône**

**SAM-MG**

Hôtel du Département

52 avenue de Saint Just

13256 MARSEILLE CEDEX 20

Tél : 0413313206

**SOCIETE : …………………………………………………………………………………………**

|  |  |
| --- | --- |
| **I- ELEMENTS DE CONFORMITE** | |
| **Moyens humains minimum affectés à l’exécution de l'accord-cadre :**  **un correspondant titulaire et un correspondant suppléant :** Ils seront chargés de la gestion commerciale et technique des prestations tout au long de l’exécution de l’accord-cadre. | Correspondant titulaire: Nom : ……………………………… Prénom:………………………………  Fonctions :……………………………  N° de téléphone ……………………… |
| Correspondant suppléant: Nom : ……………………………… Prénom:……………………………  Fonctions :…………………………  N° de téléphone :…………………… |
| QUALITE DU SERVICE, les exigences sont à minima de permettre aux équipes techniques et comptables du Département de disposer :  -d’un numéro de hotline en appui-conseil afin de rapidement identifier et référencer les pièces détachées et/ou les prestations requises et/ou proposer de solutions alternatives lors de besoins spécifiques, avoir des informations fiables sur les délais prévisionnels de livraison ou d’approvisionnement ou de réparation, alerter lors de retard …, assurer le suivi tarifaire, informer dans des délais raisonnables des évolutions tarifaires, assurer le suivi des commandes ;  -des coordonnées d’un interlocuteur dédié sensibilisé aux contraintes du marché pour le suivi de gestion et de la facturation. | HOTLINE :  OUI /NON  COORDONNEES DU CHARGE/E DU SUIVI DE GESTION  FINANCIERE :  Nom : ……………………………… Prénom:………………………………  Fonctions :……………………………  N° de téléphone ……………………… |
| IMPORTANT: Il est rappelé aux candidats que les durées et les délais et éléments annoncés dans ce document ont vocation à devenir contractuels à la notification du marché.  A ce titre, leur respect fera l’objet d’un contrôle strict de la part de l’administration, assorti d’une application systématique des pénalités prévues à **l’article 4.2 de l’annexe du C.C.A.P.**  Les délais s’entendent en jours ouvrés. Une journée est considérée comme étant d’une durée de 7 heures 30 | |
| **DUREE DE LA GARANTIE COMMERCIALE PROPOSEE PAR LE CANDIDAT** (non notée)  Hors garantie légale de conformité | ………………MOIS |
| **DELAI DE LIVRAISON DES FOURNITURES :** Le titulaire dispose d’un délai maximum de 10 jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés), dès réception du bon de commande, pour livrer les fournitures dans les locaux du Département 13. | ………………  JOURS OUVRES |

|  |  |
| --- | --- |
| **DELAI PRISE EN CHARGE DES INTERVENTIONS**  le titulaire dispose d’un délai maximum de 4 jours ouvrés dès réception du bon de commande, pour effectuer la prise en charge du véhicule à réparer. | ………………  JOURS OUVRES |

**SOCIETE: ………………………………………………………….**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II- ELEMENTS NOTES** | | |
| **CRITERE II:** **QUALITE DU SERVICE : 20%**  **Les candidats seront donc évalués sur les moyens et le niveau des services offerts et le délai de production du devis ou de présentation du diagnostic de réparation avec chiffrage financier.** | | |
| **SC1/ Qualité de l’accompagnement :**  **Notée sur 10 :**  Ce sous critère porte sur :  -a) un appui-conseil pour rapidement identifier et référencer les pièces détachées et/ou les prestations requises et/ou proposer de solutions alternatives lors de besoins spécifiques, avoir des informations fiables sur les délais prévisionnels de livraison ou d’approvisionnement ou de réparation, alerter lors de retard  b) assurer le suivi tarifaire, informer dans des délais raisonnables des évolutions tarifaires, assurer le suivi des commandes ;  c) assurer un suivi de gestion et de facturation de qualité.  d) expliquer la méthode mise en place pour améliorer le retour sur expérience  e) donner des exemples de tableaux de bord | Le candidat doit développer expliquer les moyens qu’il mettra en œuvre afin de respecter la qualité de l’accompagnement technique et administratif :   1. Appui conseil…………… 2. Assurer le suivi tarifaire…………………………… 3. Assurer un suivi de gestion de la facturation………………………… 4. Améliorer le retour sur expérience…………………… 5. Donner des exemples de tableaux de bord et de reporting…………..   **Chaque élément sera noté sur 0/ 0,25 /0,50 /0,75 ou 1**  **pour donner un total sur 5 avant pondération** | |
| **SC2/ DELAI de présentation du devis pour les pièces détachées:**  **Délai maximum de 5 jours ouvrés,**  **Noté sur 5** selon la formule suivante :  5 x (meilleur délai/délai du candidat) | ……………………  JOURS OUVRES | Le candidat doit expliquer  les moyens qu’il mettra en œuvre afin de respecter le délai qu’il propose :  ………………………………… |
| **SC3/ DELAI de présentation d’un diagnostic de réparation avec chiffrage financier:**  **Délai maximum de 5 jours ouvrés,**  **Noté sur 5** selon la formule suivante :  5 x (meilleur délai/délai du candidat) | ……………………  JOURS OUVRES | Le candidat doit expliquer  les moyens qu’il mettra en œuvre afin de respecter le délai qu’il propose :  ………………………………… |
| **Information complémentaire** | | **Réponse** |
| Le candidat propose t’il l’accès professionnel à un site internet permettant de visualiser ses catalogues de pièces détachées – si oui lequel | | ……………………. |