|  |
| --- |
| **CAHIER DES CHARGES**  Ci-dessous, le titre de votre projet d’achat  AO Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.  Département : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.  Faculté : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.  Université de Genève  Genève, le 18.12.2024 |

Instructions :

Ce cahier des charges est un modèle avec des rubriques types et des pistes de réflexions. Selon les spécificités propres de votre projet, toutes ne seront pas utilisées.

Néanmoins, le signe \*\*\* requiert votre attention et fait partie des standards attendus.

Le cahier des charges contiendra le **descriptif des prestations à exécuter** et les **conditions d’exécution**.

Nous vous rappelons l’importance de ce document : **Précis et détaillé, il permettra de fournir des offres en adéquation avec vos attentes**. De plus, il posera les bases du futur contrat.

Nous restons à votre disposition pour la rédaction de ce document.

Votre équipe du secteur Achats.

Table des matières

[1 Description du projet 3](#_Toc185413613)

[2 Présentation du contexte général et objectifs 3](#_Toc185413614)

[2.1 Présentation et objectifs 3](#_Toc185413615)

[2.2 Environnement 3](#_Toc185413616)

[2.3 Contraintes particulières 3](#_Toc185413617)

[3 Fournitures, installation et prestations souhaitées 3](#_Toc185413618)

[3.1 Tâches et responsabilités 3](#_Toc185413619)

[3.2 Plans et documents 4](#_Toc185413620)

[3.3 Fournitures 4](#_Toc185413621)

[3.4 Installation 4](#_Toc185413622)

[3.5 Prestations 4](#_Toc185413623)

[3.6 Exigences particulières 4](#_Toc185413624)

[3.7 Techniques 4](#_Toc185413625)

[3.8 Développement durable 4](#_Toc185413626)

[4 Délais et quantités 5](#_Toc185413627)

[4.1 Délais 5](#_Toc185413628)

[4.2 Quantités 5](#_Toc185413629)

[5 Tests ou auditions 6](#_Toc185413630)

[6 Formation 6](#_Toc185413631)

[7 Documentations à fournir 6](#_Toc185413632)

[8 Garanties et précisions sur le SAV 6](#_Toc185413633)

[8.1 Garantie 6](#_Toc185413634)

[8.2 SAV 6](#_Toc185413635)

[9 Prix 7](#_Toc185413636)

[10 Extension de la garantie 7](#_Toc185413637)

# Description du projet

\*\*\*Décrivez brièvement votre projet, sa mission principale, pour donner un aperçu.

# Présentation du contexte général et objectifs

## Présentation et objectifs

\*\*\*Décrivez finement l’objet de votre projet. Quels sont les objectifs à atteindre avec ce projet d’acquisition ?

Quelques pistes…

* Vos besoins fonctionnels, ce que le bien ou le service doivent pouvoir faire.
* Vos besoins non fonctionnels, exigences de la performance à atteindre, de sécurité, de compatibilité, de conformité…

## Environnement

\*\*\*Ici, évoquez l’environnement qui recevra ce projet. Présentez la culture Unige et votre culture métier. L’environnement humain et matériel (p.ex. autres appareils apparentés ou voisins). Typologie des lieux…

## Contraintes particulières

\*\*\*Décrivez les contraintes particulières de manière exhaustive.

Quelques pistes… Des contraintes qui seraient liées

* À la « matière » (ex. sollicitations attendues, ressources utilisées, règlementations et normes de sécurité, taille…).
* Aux « moyens » (ex. manque de matériel, compatibilité, le temps).
* Au « milieu » (ex. manque d’espace, dimension de l’ascenseur pour l’acheminement, compatibilité avec les prises de courant en Suisse).
* À la « méthode » (ex. complexité, les fonctionnalités spécifiques),
* À la « main-d’œuvre » (ex. niveau de formation) … ?

# Fournitures, installation et prestations souhaitées

\*\*\* selon le type d’acquisition

## Tâches et responsabilités

Vous pouvez présenter en général ou pour chaque rubrique ci-dessous (selon vos besoins et la complexité) la répartition des tâches et responsabilités.

Dire si vous autorisez la sous-traitance et dans quelles proportions. Précisez (en principe) que le soumissionnaire choisi sera votre interlocuteur principal.

## Plans et documents

Précisez les éventuels plans et documents que vous souhaitez fournir, vous pourriez aussi en demander.

## Fournitures

Décrivez toutes les fournitures en les listant ou en les présentant sous forme de tableau si besoin.

Si l’acquisition devait se diviser en lot, séparer les éléments en conséquence.

Décrivez vos exigences fonctionnelles, techniques et rappelez les contraintes.

## Installation

Décrivez les conditions que vous attendez lors de cette installation ou mise en place.

Décrivez les étapes si nécessaire.

## Prestations

Ici, rappelez ce que vous attendez des prestations de votre futur fournisseur ou prestataire. Décrivez vos exigences, les moyens attendus.

Quelques pistes…

Posez- vous les questions : quoi, quand, où, à quelle fréquence et comment ? Pour structurer vos attentes.

L’obligation de moyens, soit, les efforts entrepris pour atteindre le but. Notamment pour des prestations intellectuelles (conseil, formation…).

Ex. mobilisation de compétences déterminées, le nombre d’heures, de formations. Production de rapports…. De tous les moyens mis en œuvre pour répondre à la prestation.

Et/ou

L’obligation de résultat, soit, l’atteinte du résultat convenu. Notamment pour les prestations de produits et services.

Ex. livraison à la qualité attendue, selon les spécifications convenues, avec les fonctionnalités prévues, dans les délais. On peut y ajouter des indicateurs de performance (KPI).

## Exigences particulières

Bref résumé

## Techniques

Décrivez les exigences en termes de santé, hygiène, gestion des déchets, dispositifs de sécurité dans la protection des personnes.

## Développement durable

Décrivez vos exigences environnementales et sociales.

Une annexe spécifique « prête à l’emploi » pourra être sélectionnée sur les critères de développement durable de l’entreprise.

Vous pouvez conjointement travailler sur l’acquisition en question.

Voici quelques pistes concrètes :

Biens : demandez…

* Le service après-vente obligatoire (assurance de pouvoir obtenir des pièces de rechange durant x années).
* Si les pièces de rechange se trouvent disponibles chez le soumissionnaire (stock), sous quel délai et comment il les fait parvenir. Si non, demander des explications sur les modalités d’acheminement (envoi express par avion ?).
* La performance énergétique de l’acquisition (actif ou en mode veille…).
* La capacité de recyclage (détermination des parties démontables et reconditionnées dans le circuit).
* Le degré de réparabilité (quelles parties, pour quels dommages).
* Concepts proposés pour upgrader l’acquisition.
* Possibilités modulaires de l’acquisition.
* Produits liés aux consommables de l’acquisition (propositions sur le recyclage des contenants, produits biodégradables pour l’entretien, recharges diverses…).
* Les solutions mises en œuvre pour préserver les personnes utilisatrices de l’acquisition (éléments de sécurité de l’équipement…).

Services : demandez…

* Dans quelle mesure l’entreprise favorise les déplacements des collaborateurs-trices sur le lieu d’intervention UNIGE (flotte de véhicules non-polluants, incitations à la mobilité douce…)

# Délais et quantités

## Délais

\*\*\*Précisez ici la ou les échéances principales.

Selon la complexité du projet d’achat, il faudra évaluer toutes les étapes nécessaires sur la base d’un calendrier des prestations ou jalons (ex. Étape n° 1 la livraison, n°2 installation et montage n°3 essais in situ n°4 formations du personnel …)

## Quantités

\*\*\*La ou les quantités attendues. En reprenant la base des fournitures décrites plus haut.

# Tests ou auditions

Une période de tests ou auditions seront peut-être nécessaires ? Décrivez les étapes, les exigences, le temps à prévoir et les conditions dans lesquelles ils se dérouleront.

Au niveau du contrôle et des notations, demandez des précisions au secteur des achats.

# Formation

Précisez votre éventuel besoin en formation que va représenter ce projet d’acquisition.

Cette formation fera partie intégrante du projet.

Quelques pistes…

Pensez au nombre de personnes qui pourront en bénéficier. L’organisation que cela va représenter (notion de temps). A la continuité de ces formations (prise en main à l’interne après temps de rodage ? …) Selon la complexité du projet d’achat, il sera peut-être nécessaire d’envisager une formation après d’importantes mises à jour…

# Documentations à fournir

Décrivez si vous souhaitez recevoir p.ex. un manuel d’utilisation, un manuel de dépannage, un catalogue de pièces détachées, un catalogue technique avec plans ou schémas…

Précisez la langue désirée et le nombre d’exemplaires souhaités (s’il s’agit de catalogue ou plans papier).

# Garanties et précisions sur le SAV

## Garantie

Demandez le temps de garantie à laquelle vous pouvez légitimement prétendre (2 ans) et rappelez son étendue (biens et services).

## SAV

Quelques pistes :

Considérez le cycle de vie de l’équipement. Les aspects sécurité dans son utilisation.

Les mises à niveau de logiciels (nouvelles fonctionnalités futures à anticiper).

Décrivez la maintenance régulière- préventive- que vous recherchez.

Clarifiez la fréquence de ces interventions (la prise en charge dans les coûts : pièces de rechange, mises à jour des logiciels, frais de la main d’œuvre, frais de repas et déplacements…).

Décrivez la maintenance- curative- que vous recherchez.

1ère assistance téléphonique - plage horaires, temps de délivrance pour un premier diagnostic, les délais d’intervention sur site ou à distance...

Attention : en général, les réparations résultant d’erreurs de manipulation ou de négligence ne sont pas prises en charge dans des contrats de maintenance. Ainsi que pour les pièces dites de consommables, comme des filtres, ampoules….

# Prix

Modalités de paiement.

Selon la complexité de votre acquisition, vous serez peut-être amené à échelonner le paiement afin de constituer une certaine « réserve » sur l’attente des résultats que vous aurez déterminés.

Ex. paiement de x% à la livraison, puis de x% à la mise en fonction, puis x% après période de rodage qui serait définit dans le temps…

# Extension de la garantie

Vous pouvez envisager de demander le coût supplémentaire d’une extension de la garantie pour 1, 2, 3 ans (selon le projet). Exprimez ici ce que vous désireriez de cette extension (dans ce qu’elle couvrira).

(Le soumissionnaire pourra exprimer les coûts sur une annexe prix)