

**INRAE**

**Institut National de la recherche pour l’agriculture, l’alimentation et l’environnement**

**Établissement public de l'État à caractère Scientifique et Technologique**

|  |
| --- |
| **ACCORD-CADRE RELATIF A LA FOURNITURE ET L’ACHEMINEMENT**  **DE GAZ NATUREL POUR LA PERIODE DU 01/07/2025 AU 31/12/2025** |

**ANNEXE 1 AU REGLEMENT DE CONSULTATION**

**CADRE DE REPONSE POUR LE MEMOIRE TECHNIQUE**

Numéro de consultation : **INRAE-GAZ-2025**

Procédure de passation : **Appel d’offres** **ouvert**

|  |  |
| --- | --- |
| **Société :** |  |
| **Personne en charge de l’exécution :** |  |
| * **E-mail :** |  |
| * **Tél. bureau / portable :** |  |

| **Points à expliciter (selon article 7.1 du RC)** | **Réponses du candidat** |
| --- | --- |
| **Modalités d’exécution des prestations (selon article a/)** | |
| Informations nécessaires pour le traitement et la reprise des données techniques et de facturation |  |
| Description des démarches à réaliser auprès du gestionnaire du réseau de transport ou de distribution et délais associés |  |
| Démarches réalisées par le candidat (service de facturation, relation clientèle) pour la reprise des contrats étape par étape en précisant les délais associés (joindre un planning prévisionnel) |  |
| **Facturation et modalités de facturation et paiement (selon article b/)** | |
| Modèle de facture (et son annexe) concernant un unique point de livraison dématérialisée visualisable sur l’espace client (à placer en annexe) |  |
| Exemple de facture multi-sites concernant un regroupement de points de livraison (et son annexe) dématérialisée visualisable sur l’espace client (à placer en annexe) |  |
| Modalités de régularisation des factures en cas d’erreur (modalités de suivi, information des bénéficiaires,…) : suivi et contrôles internes, information du service bénéficiaire,… |  |
| Mode de transmission des factures par voie dématérialisée |  |

| **Points à expliciter** | **Réponses du candidat** |
| --- | --- |
| **Outil de suivi en ligne, fichiers de restitutions de données (selon article c/)** | |
| Présentation des fonctionnalités de l’outil (joindre une présentation de l’outil avec copies d’écrans et en annexe ou accès test à l’espace client de démonstration), y compris en termes d’exports (modalités selon lesquelles les données de facturation peuvent être extraites sur un seul fichier contenant les données financières et physiques) |  |
| Présentation du service d'alerte de dérives de consommation, a minima pour le site T4 en gaz; |  |
| Liste des données de facturation disponibles dans l’outil / Délai de mise à disposition des informations |  |
| Modalités et suivi des demandes clients exprimées via l’espace clients ou la relation clientèle / Traçabilité des échanges |  |
| Modalités d’accompagnement des services bénéficiaires dans la prise en main des outils mis en place (joindre en annexe un support pour la prise en main de l’outil) |  |
| **Réunions de déploiement et réunions de bilan (selon article d/)** | |
| Fréquence et modalités d’organisation des réunions de déploiement et de bilan /moyens dédiés à ces réunions |  |
| **Relation clientèle (selon article e/)** | |
| Moyens mis en œuvre pour assurer la relation clientèle : organisation du service clients, moyens humains pour assurer le suivi des factures et les réponses aux réclamations |  |
| Identification des interlocuteurs mis à disposition de l’acheteur et des bénéficiaires (nom / ligne directe, courriel) / Moyens d’assistance (assistance téléphonique spécialisée, adresse mail fonctionnelle,…) |  |
| Disponibilité de l’interlocuteur (plages horaires auxquelles il peut être contacté) / Délais de réponses |  |
| Suivi et traçabilité du traitement des demandes client sur l’espace en ligne |  |
| **Suivi et alertes pour dépassement de CJS (site T4) (selon article f/)** | |
| Description du service d’alerte de dérives de consommations et de dépassement de puissances souscrites / de capacité journalière souscrite (CJS) |  |
| Solutions proposées en cas de dépassement de puissances souscrites ou de CJS |  |
| **Prise en compte des sites sur territoires d’ELD (REGAZ et VIALIS) (cf article g/)** | |
| Confirmer ici que votre entreprise dispose des capacités à alimenter des sites sur ces 2 territoires |  |
| **Facteurs de différenciation de votre offre** | |
|  | |

**ANNEXES A JOINDRE A MINIMA**

**Annexe 1 :**

* Modèle de facture (et son annexe) concernant un unique point de livraison dématérialisée visualisable sur l’espace client
* Exemple de facture multi-sites (et son annexe) dématérialisée visualisable sur l’espace client

**Annexe 2 :**

* Présentation des fonctionnalités de l’outil de suivi en ligne avec copies d’écrans (ou renvoi à un lien pour un espace client de démonstration)
* Support pour la prise en main de l’outil de suivi en ligne

**Annexe 3 :**

* **Calendrier prévisionnel des opérations à réaliser en vue de la bascule des sites au 1er juillet 2025**

**Autres annexes (à lister le cas échéant)**