**Mucem**

**Cadre de réponse technique (CRT)**

**Procédure adaptée**

**Fourniture et livraison de projecteurs d’éclairage LED pour l’auditorium**

**Référence consultation : C2025\_PROD05**

*Pré-requis : Les données renseignées dans ce document doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard de son objectif, à savoir répondre au marché public lancé par le Mucem. La réponse attendue du candidat ci-dessous est une offre technique permettant notamment d'apprécier la solution préconisée par le candidat pour répondre aux exigences fixées dans le CCTP.*

*Les informations fournies doivent en outre être objectives, licites, exactes et complètes. Il convient d’éviter toute appréciation personnelle ou jugement de valeur, ainsi que tout commentaire portant sur le comportement ou les traits de caractère d’une personne. Que les informations concernent l’entreprise du candidat ou concernent dess personnes, les données relatives à la santé, à la religion, aux opinions politiques, syndicales et philosophiques, aux origines ethniques, ainsi qu’aux sanctions et condamnations ne doivent pas être renseignées sur ce document.*

*Dans les paragraphes à remplir ci-après par le candidat, le candidat peut faire référence à d’autres documents dument référencés.*

Le présent document sert au jugement des offres et sera rendu contractuel.

**Coordonnées de la ou des personnes en charge des relations avec le Mucem pour l’exécution du marché :**

*Réponse du candidat :*

**Nom :**

**Prénom :**

**Adresse :**

**Tel :**

**Courriel :**

|  |
| --- |
| **ORGANISATION DU SERVICE APRÈS-VENTE**  **PENDANT ET AU-DELÀ DE LA PÉRIODE DE GARANTIE DU MATÉRIEL** |

1. **Description des différentes étapes du process SAV entre le signalement de la panne durant la période de garantie par le personnel du Mucem et la remise en état des projecteurs jusqu’à la consignation dans un registre**

*Le candidat détaillera les différentes étapes de son process SAV dans le cadre d’une panne intervenant durant la période de garantie entre le moment où le personnel du Mucem lui signale la panne et la remise en état des projecteurs, consignation dans un registre comprise.*

*Réponse du candidat :*

1. **Description de l’organisation du SAV proposé par le candidat dans le cadre d’une panne nécessitant une durée de réparation supérieure à 60 jours, hors période de garantie**

*Le candidat présentera le plan d’action qu’il envisage de mettre en place pour faire face à une situation où un ou plusieurs projecteurs seraient affectés par une panne nécessitant une durée de réparation supérieure à 60 jours. Ce plan doit inclure toutes les mesures et solutions proposées pour pallier à cette situation exceptionnelle.*

*Réponse du candidat :*