|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Université de Tours  Direction de la communication | **MARCHÉ PUBLIC**  MARCHÉ DE FOURNITURE |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Accord-cadre de conception et livraison d’objets promotionnels via une boutique en ligne pour le compte de l'université de Tours |

**Cadre de réponse technique (CRT)**

Le candidat doit répondre à la totalité des questions suivantes.

Toute référence systématique à des documents annexes est **proscrite**. Cependant, pour les fiches produits et un éventuel catalogue ou équivalent, le renvoi à des annexes est **permis**.

S’agissant des questions fermées (OUI / NON), il sera considéré que le candidat répond NON si aucune des cases n’est cochée ou si les deux cases sont cochées.

|  |  |
| --- | --- |
| Raison sociale du candidat |  |

# Partie 1 : Présentation de l’interlocuteur en charge des commandes

Contact dédié :

|  |  |
| --- | --- |
| Prénom, Nom |  |
| Rôle au sein de l’entreprise |  |
| Adresse |  |
| Téléphone |  |
| Courriel |  |

Contact dédié (s’il est différent du contact ci-dessus) en charge du service après-vente :

|  |  |
| --- | --- |
| Prénom, Nom |  |
| Rôle au sein de l’entreprise |  |
| Adresse |  |
| Téléphone |  |
| Courriel |  |

# Partie 2 : Qualité des produits, catalogue et bilans

|  |
| --- |
| Le candidat détaillera la qualité des produits et des logotages proposés pour l’ensemble des références présentes au BPU. A cette fin, un renvoi aux fiches produits annexés est possible. |
|  |
| Si le candidat dispose d’un catalogue en ligne, celui-ci indiquera le lien URL ci-dessous. A défaut, il pourra transmettre son catalogue papier lors de la remise d’échantillons lequel constituera une annexe à son offre *(dont les modalités sont décrites au sein du Règlement de la consultation).* |
|  |
| Le candidat présentera un modèle de bilan annuel dans le cadre de l’exécution du présent accord-cadre. Sera appréciée la pertinence des indicateurs proposés (ex : actions en faveur du développement durable). |
|  |

# Partie 3 : Démarche et contrôle qualité

|  |  |
| --- | --- |
| Effectuez-vous un contrôle qualité sur vos produits ? | |
| OUI | NON |
| Le cas échéant, précisez de quelle façon ? | |
|  | |
| Possédez-vous une démarche qualité ? | |
| OUI | NON |
| Le cas échéant, décrivez-la. | |
|  | |

# Partie 4 : Boutique en ligne et modalités de suivi de commande, de livraison et de SAV

|  |  |
| --- | --- |
| Dans le cadre de la mise en œuvre d’une boutique en ligne pour l’exécution du marché, le candidat apportera tous les détails nécessaires à l’évolution des caractéristiques de la boutique (ex : détails techniques, fonctionnement, design, back office, etc.).  Le renvoi à des annexes est autorisé. | |
|  | |
| Sous quel délai à compter de la notification du marché le candidat s’engage à l’utilisation effective du site web marchand ? | |
|  | |
| Le site web marchand permet-il de visualiser la disponibilité en stock des produits souhaités en temps réel ? | |
| OUI | NON |
| Le site web marchand permet-il de visualiser la situation des commandes en temps réel (par exemple : en cours de traitement, en cours de livraison, livrée, …) ? | |
| OUI | NON |
| Le candidat propose-t-il un contact dédié pour le suivi des commandes et le SAV ? | |
| OUI | NON |
| Préciser le contact dédié : | |
| Prénom, Nom :  Qualité :  Adresse :  Téléphone :  Courriel : | |
| Quelles sont les modalités mises en œuvre pour assurer et informer du suivi de commande ? | |
|  | |
| Le candidat dispose d’un système d’alerte en cas de rupture de stock à venir sur un produit ? | |
| OUI | NON |
| Le candidat indiquera le délai maximal sur lequel il s’engage à effectuer la livraison pour chaque type de commande, sans dépasser le délai plafond de 10 jours indiqué dans le CCAP. | |
|  | |
| Le candidat décrira ses modalités de retour en cas d’erreur de commande du fait du titulaire (ex : produits non-conformes) | |
|  | |
| Le candidat décrira ses modalités de retour en cas d’erreur de commande du fait de l’Université de Tours | |
|  | |

# Partie 5 : Actions mises en œuvre en faveur de l’environnement

|  |  |
| --- | --- |
| Votre société est-elle signataire d'une charte environnementale ? | |
| OUI | NON |
| Si oui laquelle : | |
| Le candidat détaillera les mesures mises en œuvre en matière de protection de l’environnement (gestion des impressions, % des matériaux recyclés et types de matériaux utilisés pour le conditionnement des commandes, reprise des emballages, etc.). | |
|  | |
| Le candidat détaillera les méthodes de livraison des commandes permettant d’agir en faveur de ma réduction des émissions de gaz à effet de serre (optimisation des trajets, indication des émissions de gaz à effet de serre pour les livraisons, type de véhicule utilisé, etc.). | |
|  | |