|  |  |
| --- | --- |
| Logo VetAgroSup original | **2025-08 QUESTIONNAIRE A COMPLETER IMPERATIVEMENT PAR LE CANDIDAT** |

Le présent document doit impérativement être complété par le candidat. Celui-ci doit fournir le document annexé suivant : descriptif des fonctionnalités de la plate-forme de commande avec fourniture d’identifiants permettant d’en tester les fonctionnalités.

**NOM DU CANDIDAT :**

**DESCRIPTION DE LA STRUCTURE DU TITULAIRE (rubrique non notée)**

RENSEIGNEMENTS GENERAUX

Adresse :

Téléphone :

Fax :

Adresse électronique :

Jours et heures d’ouverture :

**INTERLOCUTEUR DEDIE A L’EXECUTION DU MARCHE (rubrique non notée):**

Nom, prénom :

Adresse :

Téléphone :

Adresse électronique :

**INTERLOCUTEUR COMMERCIAL (si différent de celui cité au II): (rubrique non notée)**

Nom, prénom :

Adresse :

Téléphone :

Adresse électronique :

**I/ QUALITE DES SERVICES**

**1.1 TRAITEMENT DES COMMANDES**

* Statistiques d’activités : taux de services, références en stock, nombre de commandes traitées annuellement…

La candidat détaille notamment les éléments suivants : DELAI ET MODALITES D’ENVOI DE LA CONFIRMATION DE COMMANDE  / MODALITES DE SUIVI DE LA COMMANDE / MODALITES DE TRAITEMENT ET D’EXPEDITION DES COMMANDES URGENTES / MODALITES DE GESTION DES RUPTURES DE STOCK / MODALITES DE REPRISE (à détailler selon qu’il s’agit d’une erreur du titulaire ou de celle du service ayant passé commande ou d’une défectuosité)

**1.2 MODALITES DE LIVRAISON**

* ENGAGEMENT DE DELAI DE LIVRAISON DE LA COMMANDE, à réception de la commande en ligne (qui ne peut excéder, conformément à l’article 9 du C.C.P., 5 jours ouvrés)

De type : pour une commande validée avant xx heure, livraison sous xx jours ouvrés (possibilité de délais distincts en fonction du campus)

* Le candidat détaille dans cette rubrique les moyens mis en œuvre pour garantir ce délai (logistique, s’il a sa propre flotte ou a recours à un transporteur…)

**II/ PLATE-FORME DE COMMANDE**

Voir article 26 du C.C.P. pour les fonctionnalités obligatoires de la plate-forme de commande (en gras) :

* **ACCES AU PORTAIL :**

L’outil permet-il la création d’un compte client pour chaque service effectuant des commandes ? oui □ non □

L’outil dispose-t-il d’une phase de validation des commandes saisies par les services ? oui □ non □

L’outil permet-il de créer un compte administrateur/validateur ? oui □ non □

Une aide en ligne est-elle disponible pour former les utilisateurs à l’utilisation de la plate-forme? oui □ non □

Une assistance téléphonique est-elle disponible pour aider les utilisateurs dans l’utilisation de la plate-forme? oui □ non □ (si oui, jours et heures d’ouverture)

**ACCES AU CATALOGUE ET TARIFS**

Quels sont les données disponibles pour chaque produit (photographie, descriptif, conditionnement, fiche technique , fiche de sécurité le cas échéant, autre…) ?

La plate-forme permet-elle de connaître la disponibilité de chaque produit ? oui □ non □

La plate-forme affiche-t-elle bien le prix remisé VetAgro Sup ? oui □ non □

L’outil permet-il de mettre en avant des produits selon instructions de VetAgro Sup (produits figurant au BPU, produits écologiques…)? oui □ non □ (selon quelles modalités : priorité dans l’ordre d’affichage, sigle etc…) ?

L’outil permet-il d’interdire l’accès aux produits ne faisant pas partie du marché (cartouches imprimantes, mobilier etc…) ? oui □ non □ (modalités)

L’outil intègre-t-il un dispositif d’alerte relatif aux offres promotionnelles ? oui □ non □

* **COMMANDES VIA LE PORTAIL**

L’outil permet-il d’imprimer le panier en cours ? oui □ non □ (format à préciser)

Le module de commande en ligne offre-t-il la possibilité d’indiquer :

le n° de bon de commande (EJ) interne à VetAgro Sup ? oui □ non □

le code service exécutant ? oui □ non □

Une confirmation de commande est-elle envoyée systématiquement une fois la commande validée ? oui □ non □ (si oui, sous quelle forme et dans quel délai)

L’outil permet-il de suivre les commandes (par exemple : en cours de traitement, en cours de livraison, livrée…) en temps réel ? oui □ non □

L’outil offre-t-il un historique des commandes ? oui □ non □ (si oui, pendant combien de temps ces données restent-elles disponibles ?)

L’outil permet-il d’extraire et d’exporter des données statistiques sans intervention du titulaire ? oui □ non □ (si oui, à détailler)

* **GESTION DES COMMANDES**

L’outil permet-il :

De transmettre des réclamations oui □ non □

De suivre les réclamations oui □ non □

Le candidat peut détailler ci-dessous les autres fonctionnalités de son portail web :

**III/ DEVELOPPEMENT DURABLE**

Le candidat bénéficie-t-il d’une certification environnementale et/ou sociale (iso 14001, 45001,50001 ? oui □ non □ (certificat à joindre)

Le candidat décrit :

* quelle est la procédure de sélection des produits qu’il référence et notamment s’il applique des critères sociaux et/ou environnementaux
* comment il limite l’impact environnemental de ses activités (transport/livraison, emballage…)