|  |  |
| --- | --- |
|  | **INSTITUT POLYTECHNIQUE DE GRENOBLE**  Objet de l’ACCORD-Cadre :  **Achat de composants et périphériques externes de micro-ordinateurs, de tablettes et de téléphones portables débloqués tout opérateur**  **Consultation N° F25F009** |
| **Date et heure limites de réception des offres :**  **03 septembre 2025 à 17h00** | |

**Annexe 1 à l’Acte d’Engagement**

**Cadre de réponse**

**Le candidat doit impérativement renseigner le cadre de réponse dans sa totalité.**

**Le candidat a la possibilité de compléter ce document par des annexes (documents techniques), il conviendra alors de lister ces annexes en fin de trame.**

# Informations générales

|  |  |
| --- | --- |
| Interlocuteurs dédiés au présent accord-cadre | |
| Nom et cordonnées des interlocuteurs (responsable commercial, suivi des commandes, suivi des livraisons, facturation, SAV, suivi de l’accord-cadre…) | Coordonnées |
| Commercial  Nom :  Prénom : | Téléphone :  Courriel :  Télécopie :  Adresse électronique : |
| Suivi des commandes  Nom :  Prénom : | Téléphone :  Courriel :  Télécopie :  Adresse électronique : |
| Suivi des livraisons  Nom :  Prénom : | Téléphone :  Courriel :  Télécopie :  Adresse électronique : |
| Suivi facturation  Nom :  Prénom : | Téléphone :  Courriel :  Télécopie :  Adresse électronique : |
| Assistance technique commande en ligne  Nom :  Prénom : | Téléphone :  Courriel :  Télécopie :  Adresse électronique : |

# Organisation générale proposée pour assurer les prestations

Le candidat décrira les dispositions qu’il se propose d'adopter pour l'exécution de l’accord-cadre :

## MODALITES DE COMMANDE

|  |
| --- |
| Le candidat décrira le dispositif qu’il met en place pour assurer la gestion des commandes, le suivi commercial et l’information technique de l’acheteur, conformément à l’article 2.7 du CCTP. Il précisera notamment :   * les moyens de commande disponibles (mail, téléphone, fax, outil en ligne…) et les plages horaires associées ; * les coordonnées complètes (mail, téléphone, interlocuteur dédié…) ; * les fonctionnalités de son outil numérique ou de sa solution de suivi (portail, extranet, agent référent, etc.), en lien avec les exigences listées dans le CCTP ; * la possibilité de générer un devis engageant, de masquer certains produits, de fournir fiches techniques, informations sur le stock, suivi des commandes, facturation, historique, etc. ; * la compatibilité avec l’ERP SAP (fichier d’importation) ;   Le candidat peut joindre des captures d’écran ou un mode d’emploi de l’interface proposée, le cas échéant. |
|  |

## MOYENS HUMAINS DEDIES A L’EXECUTION DE L’ACCORD-CADRE

|  |
| --- |
| Le candidat présentera les moyens humains mobilisés pour l’exécution de l’accord-cadre, en précisant les fonctions, qualifications, temps de mobilisation envisagé, ainsi que l’éventuelle répartition par site ou par type de prestation. Il indiquera les modalités de remplacement en cas d’absence et désignera les interlocuteurs chargés du suivi de l’accord-cadre, en précisant leurs coordonnées complètes (nom, fonction, téléphone, adresse électronique) et leur périmètre d’intervention (gestion des litiges, facturation, suivi commercial, etc.). Si un interlocuteur unique est désigné pour plusieurs volets, cela devra être clairement indiqué. |
|  |

## CYCLE DE COMMANDE

|  |
| --- |
| Description du processus de traitement d’une commande (hors livraison) (par exemple : organisation, coordination, gestion du dossier client, moyens matériels, humains et techniques mis à disposition pour l’exécution du présent accord-cadre, etc.). |
|  |

## COMMANDE URGENTE

|  |
| --- |
| Modalités du circuit de la commande (émission des commandes, délais de livraison) et, le cas échéant produits exclus d'une commande urgente |
|  |

# SERVICE APRES VENTE

## Modalités du service après-vente

|  |
| --- |
| Le candidat décrira l’organisation de son service après-vente, en précisant notamment les horaires d’ouverture, les canaux de contact disponibles (téléphone, mail, portail en ligne, etc.) et les coordonnées utiles. Il détaillera les modalités de prise en charge des demandes, la traçabilité offerte (suivi des demandes, numéro de ticket, etc.), les délais habituels de traitement, ainsi que les éventuelles dispositions spécifiques en cas d’urgence. |
|  |

## Conditions de la garantie

|  |
| --- |
| **Durée de la garantie de base incluse dans le prix** : Le candidat précisera ci-dessous la durée de garantie de base incluse dans le prix de son offre, si possible par famille de produits et par catégorie de matériel proposé (neuf et/ou reconditionné). La durée minimale exigée est de **1 an**. Toute durée de garantie supérieure dans est réputée applicable sans surcoût pour l’acheteur. |
|  |

|  |
| --- |
| **Modalités de prise en charge en cas de dysfonctionnement :** Le candidat précisera les modalités prévues en cas de panne o de dysfonctionnement d’un produit : procédure de retour, conditions de remplacement, délais de renvoi d’un produit équivalent ou réparé, ainsi que tout autre dispositif proposé pour garantir la continuité du service. |
|  |

## Procédure de reprise de produits en cas d’erreur imputable à l’acheteur

|  |
| --- |
| Le candidat précisera la procédure prévue pour la reprise de produits commandés par erreur par l’acheteur, les conditions de retour, les délais de nouvelle livraison, ainsi que l’éventuelle facturation de frais supplémentaires pour cette nouvelle livraison. |
|  |

# PERFORMANCE DE L’OFFRE EN MATIERE DE PROTECTION DE L’ENVIRONNEMENT

|  |
| --- |
| Actions mises en œuvre pour limiter l’impact sur l’environnement des prestations qui seront réalisées dans le cadre de la mise en œuvre du présent accord-cadre (fournir certifications environnementales et écolabels) : |
|  |

|  |
| --- |
| Actions mises en œuvre pour limiter l’impact lié à l’emballage des produits : |
|  |

|  |
| --- |
| Actions mises en œuvre pour limiter l’impact lié à la livraison des produits : |
|  |

|  |
| --- |
| Descriptif des phases et procédures destinées à limiter l'émission de CO2 entre le lieu de chargement des colis jusqu'aux lieux de livraison ainsi que lors des tournées de livraison : |
|  |

|  |
| --- |
| Décrire le processus d’élimination des déchets de produits informatiques : |
|  |

|  |
| --- |
| Toute action ou initiative complémentaire en lien avec la réduction de l’impact environnemental du marché. |
|  |