**TRAME DE REPONSES TECHNIQUES (TRT)**

Table des matières

[1. Les moyens matériels 2](#_Toc201821907)

[1.1 Informations sur le catalogue en ligne 2](#_Toc201821908)

[1.2 Informations sur le site marchand 3](#_Toc201821909)

[2. Le suivi d’exécution 4](#_Toc201821910)

[2.1 Livraisons 4](#_Toc201821911)

[2.2 Le SAV 5](#_Toc201821912)

[3. Qualité, sécurité, protection de l’environnement 6](#_Toc201821913)

|  |  |
| --- | --- |
| Les moyens matériels | **Barème : 10/30** |

## Informations sur le catalogue en ligne

1. Largeur et profondeur du catalogue en ligne, couverture des besoins décrits au CCTP
2. Diversité des marques et modèles proposés
3. Présence des références standard du marché
4. Spécifications précises des articles (type, capacité, durée de vie…)
5. Disponibilité des fiches techniques et documentation pour chaque article
6. Information sur le stock disponible
7. En cas d’indisponibilité du produit souhaité, possibilité de proposer des produits équivalents avec précision de la marque

***Réponses soumissionnaires***

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **Consignes** | **Pages du MT** |
| Merci d’indiquer les pages du Mémoire Technique (MT) correspondantes à ces éléments : |  |

## Informations sur le site marchand

1. Facilité de recherche et d'accès aux produits, ergonomie et navigation intuitive
2. Moteur de recherche utilisé
3. Possibilité de filtrage et de comparaison
4. Fonctionnalité de paniers récurrents ou de favoris
5. Fonctionnalité de génération de devis à partir du panier

***Réponses soumissionnaires***

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **Consignes** | **Pages du MT** |
| Merci d’indiquer les pages du Mémoire Technique (MT) correspondantes à ces éléments : |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Le suivi d’exécution | **Barème : 10/30** |

## Livraisons

1. Les délais de livraison qu’ils proposent de mettre en œuvre pour l’ensemble des sites de l’Andra présentés au CCTP.
2. La possibilité de livraisons partielles
3. Leur capacité à livrer en 24/48h en cas d’urgence
4. La possibilité de suivi des livraisons en ligne

***Réponses soumissionnaires***

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **Consignes** | **Pages du MT** |
| Merci d’indiquer les pages du Mémoire Technique (MT) correspondantes à ces éléments : |  |

## Le SAV

1. Le processus de traitement des non-conformités (avoir, indisponibilité, modification)
2. La politique d’échanges (retours) et de remboursement (en cas d’erreur du Titulaire et en cas d’erreur de l’Andra
3. Les Indicateurs de performances que le soumissionnaire propose de mettre en place
4. Les Garanties
5. Les modalités d’accès au service client et ses indicateurs de qualité (délais de réponse)
6. Interlocuteur commercial unique

***Réponses soumissionnaires***

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **Consignes** | **Pages du MT** |
| Merci d’indiquer les pages du Mémoire Technique (MT) correspondantes à ces éléments : |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Qualité, sécurité, protection de l’environnement | **Barème : 10/30** |

Présenter les certifications obtenues (process, produit, environnement)

Préciser la part de produits certifiés TCO ou équivalents dans son catalogue

Préciser la part de produits labellisés EPEAT ou équivalents dans son catalogue

Présenter sa politique de gestion des emballages lors de livraisons - Lutte contre le suremballage

Présenter sa politique de recours à des emballages réutilisables ou recyclables en pratique (Aucun recours envisagé / 1 à 25 % des emballages / 26 à 50% des emballages / 51 à 80 % des emballages / 81 à 100% des emballages)

Présenter comment les produits éco-conçus ou écoresponsables sont identifiés dans le catalogue en ligne.

***Réponses soumissionnaires***

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **Consignes** | **Pages du MT** |
| Merci d’indiquer les pages du Mémoire Technique (MT) correspondantes à ces éléments : |  |