ANNEXE 4 : CADRE DE REPONSE

*Description de l’organisation du suivi client et des délais d’exécution.*

**SOCIETE : ……………………………………**

1. **Information générale**
2. **Interlocuteur désigné pour les problèmes administratifs**
   1. Nom ………………………
   2. Numéro de téléphone ………………………
   3. Mél ………………………
3. **Possibilité de communiquer par Internet (préciser le mode serveur avec accusé de réception, mél, autres)**
4. **Possibilité de mise à disposition de l’établissement de vos tarifs sur support électronique (préciser le format site Web, fichier, autres)**
5. **Possibilité de mise à disposition d'un support électronique spécifique répertoriant les matériels du marché (préciser le format site Web, fichier, autres) ?**
6. **Support technique**
7. **Support pour les problèmes techniques**

* Nom ………………………
* Téléphone ………………………
* Mel ………………………
* Site Web ………………………

1. **Base de données et aide en ligne consultable sur Internet**
2. **Délais**

Les candidats doivent s’engager à tenir des délais dans le cadre du présent marché, délais qui constitueront un des éléments d’appréciation des offres. Les éventuelles pénalités de retard prévues au Cahier des clauses particulières seront calculées sur la base de ces engagements.

* **Délais de livraison**

Cf annexes 1 et 2

# Délais d’intervention dans la garantie

Intervention en ……………..heures après la demande d’intervention

Réparation et remplacement en ……………….heures

Procédure suite à une panne

Les candidats indiqueront de manière précise les procédures à suivre, par les deux parties, pour la signalisation, le suivi, en cas de panne :

* numéro d’appel, adresse électronique,
* fournir un modèle de fiche de panne à remplir par le service de l’Université qui demande l’intervention,
* procédure d’accusé de réception par le service de maintenance et délai d’intervention,
* fiche de rapport d’intervention établie par le service de maintenance et à faire viser par le service demandeur de l’Université.

Le Titulaire fournira, sans supplément de prix, les notices techniques et manuels d’utilisation, en langue française, pour l’ensemble des composants : systèmes, accessoires et logiciels.

**FAIT A LE A Limoges, le**

**Le Président de l’Université**

**Représentant légal du Pouvoir Adjudicateur**

**Signature de la personne qui engage Vincent JOLIVET**

**la société (préciser nom et qualité)**

**+ cachet de la société**