# **CADRE DE RÉPONSES TECHNIQUES**

**Accord-cadre 2025-1399**

Lot 2 : Matériels et accessoires de diffusion audiovisuels

et/ou de visioconférence avec ou sans prestation de service

# *NOM DU CANDIDAT :*

*…....................................*

# **Conseil avant-vente**

## **Description générale du conseil avant-vente**

Le candidat présente ci-après les moyens humains et techniques mis à la disposition de l’UPPA pour répondre aux demandes de conseil avant-vente :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Interlocuteur (s)** | **Rôle** | **Courriel** | **Téléphone** | **Plage horaire de contact** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* **Modalités** et **délais** de traitement des demandes :

# xxxxxxxxxxxxx

* Le candidat est invité à présenter **l’expérience** **/ le niveau d’expertise** des interlocuteurs dédiés pour répondre à des besoins ou des demandes d’expertise sur l’offre de matériels :

# xxxxxxxxxxxxx

* **Autres informations** que vous jugeriez utiles de nous communiquer concernant les moyens humains et techniques mis à disposition de l’UPPA :

# xxxxxxxxxxxxx

## **Procédure de test de matériel**

L'UPPA peut-elle procéder à des tests, avant achat de matériel ?

□ OUI □ NON □ Partiellement (préciser) :

Si oui, le titulaire s’engage-t-il à prêter gratuitement le matériel concerné pour une durée minimale d’un mois ?

□ OUI □ NON

Préciser la durée maximale de prêt autorisée : xxxxxxxxxxx

Si l'UPPA peut procéder à des tests, les frais de livraison et d’enlèvement du matériel sont à la charge du titulaire :

□ OUI □ NON

Préciser la procédure à suivre pour bénéficier d’un test sur matériel :

# xxxxxxxxxxxxx

# **L’offre**

## **Références proposées**

Les matériels proposés devront être compatibles avec les marques de matériels mentionnées à l’article 6.2.1 du CCTP, soit par la proposition d’un produit de même marque soit par un équivalent répondant aux mêmes spécifications techniques.

Listez le **nombre de références** proposées ainsi que les **principales marques** pour les équipements suivants.

**Pour tout matériel de marque équivalente proposé ci-dessous, veuillez justifier sa pertinence au regard du besoin de compatibilité avec l’existant et d’homogénéisation du parc audiovisuel de l’acheteur.**

Barre de vidéoconférence :

# xxxxxxxxxxxxx

Système de partage d’écran sans fil :

# xxxxxxxxxxxxx

Vidéoprojecteur :

# xxxxxxxxxxxxx

Ecran de diffusion :

# xxxxxxxxxxxxx

Ecran interactif :

# xxxxxxxxxxxxx

Enceinte (haut-parleur) :

# xxxxxxxxxxxxx

Câble HDMI :

# xxxxxxxxxxxxx

## **2.2 Pertinence des références proposées au BPU**

La pertinence des produits proposés au BPU par rapport à la famille définie (performances professionnelles, étendue des fonctionnalités…) sera évaluée au regard du Bordereau de Prix Unitaires (BPU) remis par le candidat au titre de l’offre.

# **Accès à l’offre**

## **Site web**

**Le candidat est-il en mesure de proposer un site web recensant ses produits ?**

□ OUI □ NON

**Le candidat est-il en mesure de proposer un site web spécifique à l’UPPA ?**

□ OUI □ NON

**Le cas échéant, s’engage-t-il à proposer un site web spécifique à l’UPPA :**

* avec accès sécurisé :

□ OUI. *Si oui, précisez le protocole :* □ NON

* avec identifiant et mot de passe unique par acheteur :

□ OUI □ NON

* présentant l’ensemble de l’offre et les caractéristiques techniques de chaque produit :

□ OUI □ NON

* intégrant le prix public et le prix TTC remisé conforme au bordereau de prix en vigueur ou conforme aux taux de remise prévus à l’annexe à l’acte d’engagement pour les produits hors BPU  :

□ OUI □ NON

* comportant la garantie constructeur pour chaque article :

□ OUI □ NON

* comportant la référence constructeur pour chaque article :

□ OUI □ NON

* comportant le délai de livraison pour chaque article :

□ OUI □ NON

* mentionnant la disponibilité et/ou le niveau de stock pour chaque article :

□ OUI □ NON

* proposant l’élaboration de devis en ligne :

□ OUI □ NON

* proposant un stockage des devis réalisés propre à chaque acheteur :

□ OUI. Si oui, le devis est disponible durant *(indiquer la durée)  :* □ NON

* permettant une visibilité sur le suivi des commandes en cours spécifique à chaque acheteur :

□ OUI □ NON □ Autres *(préciser)* :

* mettant à disposition, outre la présentation du catalogue par famille de produits, un outil proposant une recherche multicritères des produits :

□ OUI □ NON □ Autres *(préciser)* :

* permettant d'associer par identifiant/mot de passe une liste d'adresses de livraison gérable directement par l'intéressé :

□ OUI □ NON

**Fréquence d'actualisation du site web (si site proposé) :**

# xxxxxxxxxxxxx

**Fréquence d'actualisation des niveaux de stock (si site proposé) :**

# xxxxxxxxxxxxx

**Préciser l’URL du site web (si site proposé) :**

# xxxxxxxxxxxxx

**Préciser le cas échéant les autres fonctionnalités du site web (si site proposé) :**

# xxxxxxxxxxxxx

**Pour l'examen de l'offre du candidat, ce dernier met à disposition de l'UPPA un site web de test :**

□ OUI

Si oui, préciser l'URL du site de démonstration :

□ NON

## **Création des comptes pour l'accès au site web (si site proposé)**

**Description du processus d'ouverture des comptes utilisateurs - procédure recommandée :**

Tout acheteur potentiel demandant la création d'un compte acheteur à partir d'une adresse électronique de type [**prenom.nom@univ-pau.fr**](mailto:prenom.nom@univ_pau.fr) se voit affecter un compte acheteur par le titulaire. L'ouverture du compte acheteur est portée à la connaissance du demandeur par retour de mél.

* Ce dispositif peut-il être mis en œuvre par le candidat ?

□ OUI □ NON. *Si non, décrire le processus proposé :*

* Intervalle de temps entre la demande de création de compte et l'ouverture de ce compte ?

# xxxxxxxxxxxxx

* À quelle adresse électronique du titulaire, les demandes de création de comptes acheteurs doivent-elles parvenir ?

# xxxxxxxxxxxxx

## **Catalogue**

**Le candidat est-il en mesure de proposer un catalogue de produits ?**

□ OUI

*Si oui, précisez s’il s’agit d’un catalogue propre ou celui d’un grossiste et le format proposé (numérique, papier) :*

# xxxxxxxxxxxxx

□ NON

**Fréquence d'actualisation du catalogue :**

# xxxxxxxxxxxxx

***3.4 Autre(s) moyen(s) d’accès à l’offre***

Indiquer tout autre moyen mis à disposition de l’UPPA pour avoir accès à l’offre ainsi que sa fréquence d’actualisation.

# xxxxxxxxxxxxx

# **Passation de commande**

Quelle est la durée de validité du devis ?

# xxxxxxxxxxxxx

Le devis fait apparaître, par article, la durée de garantie constructeur :

□ OUI □ NON

L’acheteur UPPA a la possibilité de modifier une commande

□ OUI □ NON

(si oui sous quelle(s) condition(s) : délais, modalités dont mode de restitution/substitution de fournitures déjà livrées)

L’acheteur UPPA a la possibilité d’annuler une commande

□ OUI □ NON

(si oui sous quelle(s) condition(s) : délais, modalités dont mode de restitution/substitution de fournitures déjà livrées)

# **Livraison/Installation du matériel**

## **Procédure « Livraison standard »**

Quels sont les délais de livraison (lorsque le matériel est en stock) sur lesquels le candidat s'engage contractuellement et ce quel que soit le site à livrer *(Pau, Anglet, Bayonne, Mont-de-Marsan, Tarbes)*?

**Rappel CCTP : délai maximum de 10 jours ouvrés pour les produits en stock. Un délai inférieur peut être proposé.**

* **Délais de livraison (matériel en stock) :**

# xxxxxxxxxxxxx

Le candidat doit impérativement indiquer, dans le document « Annexe à l'acte d'engagement », si les livraisons peuvent s'opérer **à l'étage et bureau du bâtiment spécifié** lors de la commande et mentionner le surcoût éventuel.

## **Délai d’installation**

Quels sont les délais d’installation sur lesquels le candidat s'engage contractuellement et ce quel que soit le site concerné *(Pau, Anglet, Bayonne, Mont-de-Marsan, Tarbes)*?

# xxxxxxxxxxxxx

## **Procédure « Envoi Express »**

Le candidat doit impérativement indiquer s’il est possible, de faire livrer le matériel à l’adresse indiquée par l’acheteur *(Pau, Anglet, Bayonne, Mont-de-Marsan, Tarbes)*, **le lendemain de la commande** (*le premier jour ouvré qui suit la commande*) pour toute commande transmise avant midi. Le cas échéant il précise le **surcoût éventuel** dans le document « Annexe à l'acte d'engagement ».

□ OUI □ NON

Si le candidat n’est pas en mesure d’assurer ce service, il est invité à décrire une procédure approchante.

Décrire la procédure « Envoi Express » si différente de celle décrite ci-dessus ainsi que les délais associés :

xxxxxxxxxxxxx

Le candidat doit impérativement indiquer, dans le document « Annexe à l'acte d'engagement », si les livraisons express peuvent s'opérer **à l'étage et bureau** du bâtiment spécifié lors de la commande et mentionner le **surcoût éventuel**.

## **Procédure « Livraison consolidée »**

Le candidat est invité à indiquer, dans le document « Annexe à l'acte d'engagement », si pour une commande donnée, l'acheteur pourra bénéficier d'une **livraison unique**. Le **surcoût éventuel** est à préciser sur ledit document. Si la livraison consolidée est possible, la demande sera formulée par l'acheteur lors de la passation de la commande.

Le délai de livraison, dans le cas d'une livraison unique de la commande, correspond au délai de livraison le plus long parmi les articles composant la commande :

□ OUI □ NON *(préciser)* :

## **Procédure « Retour article - erreur du titulaire »**

Procédure souhaitée : dès que l'UPPA informe le titulaire qu'un ou des articles livré(s) n'est (ne sont) pas conforme(s) à la commande ou défectueux, le titulaire envoie, **le jour même, en express** le ou les articles adéquats. Le candidat accepte-t-il cette procédure selon les conditions précitées ?

□ OUI □ NON

Si non, présenter la procédure prévue et les délais associés (qui devront impérativement être conformes à l’article « Livraison non conforme à la commande » du CCTP) :

# xxxxxxxxxxxxx

**Contact côté titulaire : à indiquer dans le tableau recensant les interlocuteurs dédiés (CRT partie 1)**

## **Procédure « Retour article - erreur UPPA »**

Dans l'hypothèse où l'acheteur UPPA a fait une erreur de commande, le ou les articles livrés peuvent être retournés au titulaire avec ou sans nouvelle commande :

□ OUI □ NON □ Autres *(préciser)* :

**Contact côté titulaire : à indiquer dans le tableau recensant les interlocuteurs dédiés (CRT partie 1)**

**Les frais de retour sont à la charge du titulaire :**

□ OUI □ NON

**La logistique liée à cette opération de reprise d'article(s) est prise en charge par le titulaire :**

□ OUI □ NON

**Le cas échéant, coûts inhérents à cette opération restant à la charge de l'UPPA** (*hors variation prix article(s) entre la précédente et la nouvelle commande*) **:**

# xxxxxxxxxxxxx

**Si commande de substitution, l'expédition des nouveaux articles est réalisée dès réception du nouveau bon de commande :**

□ OUI □ NON

Si non, préciser le délai d’expédition (qui devra obligatoirement respecter le délai maximum prévu au titre de la livraison standard mais pourra néanmoins être inférieur)

# xxxxxxxxxxxxx

**Décrire la procédure « Retour Article - erreur UPPA » si différente de celle décrite ci-dessus ou préciser toute information supplémentaire utile :**

# xxxxxxxxxxxxx

# **MAINTENANCE**

**Présenter les modalités de mise en œuvre de la maintenance proposée :**

# xxxxxxxxxxxxx

**Détailler le contenu de la prestation de maintenance proposée :**

# xxxxxxxxxxxxx

**Indiquer les délais d’intervention de maintenance, à compter du signalement effectué par l’UPPA :**

# xxxxxxxxxxxxx

**Préciser si le prêt de matériel de remplacement en cas de panne bloquante est prévu :**

□ OUI □ NON

# **Exécution de la garantie et du service après-vente constructeur des matériels proposés**

## **Garantie et service après-vente proposés par les constructeurs, selon les matériels proposés au BPU**

**7.1.1 Guichet unique**

Conformément à l’article 13.4.2 du CCTP 2025-1399, le titulaire sera le guichet unique pour toutes les relations avec les constructeurs dans le cadre de la garantie contractuelle prévue par ces derniers selon le matériel concerné. Il assurera notamment :

* l’enregistrement des produits couverts par la garantie légale
* l’enregistrement des extensions de garanties gratuites, si proposées
* le cas échéant, le prêt de matériel
* la communication des modalités de retour des produits défectueux

Le candidat fera une description générale du service d’assistance professionnel proposé dans ce cadre.

# xxxxxxxxxxxxx

* Délais de réponse à une sollicitation destinée au constructeur par courriel ou par téléphone :

# xxxxxxxxxxxxx

### **7.1.2 Niveau de la garantie proposée par les constructeurs sur les matériels proposés**

Indiquer la **durée** et le **point de départ** de la garantie constructeur des matériels suivants proposés au BPU

**Barre de vidéoconférence :** xxxxxxxxxxxx

**Ecran de diffusion :** xxxxxxxxxxxx

**Vidéoprojecteur**: xxxxxxxxxxxx

**Ecran intéractif :** xxxxxxxxxxxx

* Description générale de la garantie proposée par les constructeurs sur les matériels proposés (organisation, modalités d’intervention…) :

# xxxxxxxxxxxxx

* Procédure de retour prévue par le constructeur dans le cas d’un produit défectueux :

# xxxxxxxxxxxxx

* Délai pour la réception d’un produit de remplacement (matériel en stock) de la part du constructeur dans le cas d’un produit défectueux (si proposé):

# xxxxxxxxxxxxx

* Modalités de mise en œuvre des mises à jour logiciel de matériels le cas échéant :

# xxxxxxxxxxxxx

Autres informations que vous jugeriez utiles de nous communiquer concernant le service d’assistance professionnel constructeur :

# xxxxxxxxxxxxx

**7.1.3 Description générale du service après-vente proposé par les constructeurs sur les matériels proposés**

# xxxxxxxxxxxxx

**7.2 Garantie et service après-vente proposés à titre gratuit par le titulaire**

**Rappel : cette prestation n’est pas imposée au CCTP et ne sera pas évaluée lors de l’analyse des offres.**

Dans le cas où une garantie serait proposée à titre gratuit, le candidat indique son organisation et ses modalités et délais d’intervention pour répondre à la mise en œuvre de la garantie.

# xxxxxxxxxxxxx

Dans le cas où un service après-vente ou service d’assistance professionnel serait proposé à titre gratuit, le candidat présente une description générale du service proposé.

# xxxxxxxxxxxxx

# **Mise à disposition de tableaux de bord**

Le titulaire s’engage à fournir un tableau de bord recensant a minima les éléments listés au CCTP, à savoir :

* la désignation et la quantité des matériels,
* les dates d’achats,
* l’entité réalisant l’achat au sein de l’UPPA,
* les durées de garanties le cas échéant,
* les numéros de séries et de licences le cas échéant.
* sur demande, des statistiques précisant le montant HT issu du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées

Quelle autre spécificité, le titulaire est-il en mesure d’intégrer au tableau de bord (ex : famille du produit, référence constructeur, montant TTC, numéro de devis…) :

xxxxxxxxxxxxx

Le titulaire est-il en mesure de fournir un tableau de bord portant :

* sur l'ensemble des achats effectués par l'établissement sur une période donnée en incluant l’ensemble des caractéristiques suivantes : par famille de produits, désignation, quantité, montant TTC :

□ OUI □ NON

* sur la liste des acheteurs UPPA (actifs sur une période / inactifs depuis une certaine période)

□ OUI □ NON

* sur le calcul du montant que l'UPPA a payé au titre de la copie privée sur une période donnée ?

□ OUI □ NON

* sur le suivi du matériel défectueux :

□ OUI □ NON

* sur la distinction des achats sur BPU / hors BPU (via catalogue) effectués par l'établissement:

□ OUI □ NON

* Format des tableaux de bord :

# xxxxxxxxxxxxx

# **Aspects environnementaux**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Aspects environnementaux*** | | |
| Proposez-vous des produits labellisés « Green IT » ? | | Oui □ ou Non □ |
| Autres labels et/ou certificats en lien avec les prestations demandées s’inscrivant dans une démarche de développement durable et dont bénéficierait éventuellement l’entreprise | | xxxxxxxxxxxxx |
| ***Quel est l’indice de réparabilité des équipements proposés, ou pour les principales références de votre catalogue ?*** | | |
| xxxxxxxxxxxxx | | |
| ***Privilégiez-vous les équipements économes en énergie ? Si oui, merci de détailler les critères ou les technologies spécifiques que vous utilisez pour garantir l'efficacité énergétique de vos produits*** | | |
| xxxxxxxxxxxxx | | |
| ***Quelle est la procédure liée à l’enlèvement et au traitement des déchets électroniques achetés dans le cadre de ce lot ?*** | | |
| xxxxxxxxxxxxx | | |
| ***Revalorisation des déchets produits : indiquer le processus de revalorisation et les éventuels tests de qualité effectués*** | | |
| *xxxxxxxxxxxxx* | | |
| ***Choix et gestion des emballages*** | | |
| Présenter les actions prévues pour la gestion des déchets générés au moment de la livraison | xxxxxxxxxxxxx | |
| Présenter les choix de matériaux d’emballage proposés pour assurer la prestation | xxxxxxxxxxxxx | |
| Présenter les actions prévues pour réduire les quantités d’emballage | xxxxxxxxxxxxx | |
| ***Présenter les modalités proposées pour limiter l’impact carbone du transport de marchandises à l’UPPA (types de véhicules utilisés, formation des agents à l’écoconduite, optimisation des déplacements…)*** | | |
| xxxxxxxxxxxxx | | |
| ***Quelles autres actions mettrez-vous en œuvre afin de réduire votre impact sur l'environnement dans le cadre de la prestation?*** | | |
| xxxxxxxxxxxxx | | |
| ***Autres informations que vous jugeriez utiles de nous communiquer*** | | |
| xxxxxxxxxxxxx | | |