

***ANNEXE N°2****-Tableau Récapitulatif* ***QUALITE des SERVICES*** *Descriptif et organisation de l’entreprise* ***(note pour 30%)***

*SVP à remplir et à renvoyer sous format pdf*

|  |  |
| --- | --- |
| **QUESTIONNAIRE sur la Qualité de votre Offre de Services** | **REPONSE** Sté :……………………….. |
| **Modalités d’organisation et d’intervention de vos services :**   * Nombre de personnel d’astreinte dédié aux dépannages ? * Nombre de technicien par agence ? * Localisation de l’agence ? * Localisation des services techniques ? * Délai d’intervention maximum ? * Temps de rétablissement du matériel ? * Amplitude horaire d’intervention ? | ……………………………..  ……………………………..  ……………………………..  ……………………………..  ……………………………..  ……………………………..  …………………………….. |
| **Statistiques :**   * Existe-t-il une moyenne enregistrée du temps d’intervention ? * Si oui laquelle ? | ……………………………..  …………………………….. |
| **Communication et Conseil :**  **1-Appel téléphonique d’urgence :**   * Horaire d’ouverture du standard téléphonique ? * Plateforme interne à l’entreprise ? * Service externalisé ? * N° de portable d’Urgence ?   **2- Conseils à l’utilisation:**   * Visite sur site explicative  pour remise à niveau personnels techniques? si oui à quelle fréquence ? * Formation du personnel en cas de nouveaux personnels administratifs? Si oui, compris dans le prix initial ? | ……………………………..  ……………………………..  ……………………………..  ……………………………..  ……………..……………..  …………………………. |

**Certifié exact, Fait à ……………. Le … /… / ….. (signature et cachet de l’entreprise)**