

***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)**