

# Assistance fournisseurs

## Siège Opérationnel

AWS

97 rue du Général Mangin

38100 Grenoble

04 80 04 12 60

Tous nos services aux entreprises sont gratuits.

Avant tout appel à l'assistance, testez vos préalables, et déclarez un incident de préférence, ou envoyez un courriel avec la référence de la consultation.

- [Conditions générales d'utilisation](#) d'AWS-Achat.
- [Notice : Comment créer un compte entreprise](#)
- [Comment retirer un DCE](#)

## Questions les plus fréquentes :

- 1 - [Comment s'inscrire sur AWS-Fournisseur ?](#)
- 2 - [Comment retirer un Dossier de Consultation des Entreprises \(DCE\) ?](#)
- 3 - [Comment poser vos questions, et suivre vos réponses ?](#)
- 4 - [Comment signer vos documents ?](#)
- 5 - [Comment déposer un pli dématérialisé ?](#)
- 6 - [Vous rencontrez un souci technique](#)

### 1 - Comment ouvrir un compte AWS-Fournisseur ? (Service gratuit)

Cette inscription vous permet d'obtenir des codes d'accès afin de télécharger les DCE, de correspondre avec les acheteurs et de déposer vos offres par voie dématérialisée.

:: [Consulter le manuel d'aide pour l'ouverture d'un compte.](#)

Vous pouvez choisir d'être alerté par courriel sur les appels d'offres qui vous correspondent. Cette inscription nous permet de vous proposer aussi au choix de l'acheteur lors de ses demandes de devis (lettre de consultation) qui sont faites sans publicité.

Pour bien paramétrer votre profil de veille consulter notre tutoriel sur votre [espace fournisseur](#) dans la rubrique OUTILS / Tutoriels.

### 2 - Comment retirer un Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) ?

Bien distinguer les appels à candidature (pas d'offre à produire au 1er dépôt), des appels d'offres.

2.1 - Les appels à candidatures en principe ne comportent pas de DCE, mais le cas échéant un règlement de consultation (RC) ou une notice.

2.2 - Les appels d'offres comportent souvent un DCE mais ce n'est pas obligatoire.

Dans certains cas une annexe matérielle peut exister (échantillons, plans sur CD-ROM,...).

Retirez d'abord les pièces dématérialisées, et ensuite demandez les annexes matérielles.

Le RC est téléchargeable de façon anonyme par un simple clic.

Le DCE exige une identification pour que l'acheteur puisse vous informer des changements du dossier. Pour que ceci soit automatique vous devez vous identifier et retirer ce dossier en

ligne.

Ne nous demandez pas de vous envoyer directement un DCE, nous ne pouvons pas le faire, faites le retrait depuis la plateforme.

Vous pouvez consulter notre tutoriel d'aide pour le téléchargement de DCE sur votre [espace entreprise](#) dans la rubrique OUTILS / Tutoriels.

:: [Comment retirer un DCE](#)

### **3 - Comment poser vos questions, et suivre vos réponses ?**

Les questions posées par le canal « Correspondre avec l'acheteur » sont transmises à l'acheteur public. Les réponses sont transmises par courriel à tous les candidats ayant effectué un retrait par AWS-Achat, avec le texte de votre question.

Attention donc à ce que votre question n'indique pas d'information confidentielle. Relevez votre boîte aux lettres électronique régulièrement.

Vous pouvez également retrouver vos messages sur votre [espace fournisseur](#) dans la rubrique « correspondances > messages reçus »

### **4 - Comment signer vos documents ?**

AWS-Signature est un parapheur électronique développé par AWS, et capable d'une part de signer tout type de document, et d'autre part de vérifier la ou les signatures d'un document signé. Son fonctionnement est simple, il suffit de sélectionner les fichiers à signer ou à vérifier, cette sélection s'opère soit par le bouton "Ajouter un fichier", soit en faisant un "glisser-déposer", ou un "copier-coller" dans la fenêtre de sélection. Dans certains cas de réseaux locaux complexes, il pourra être nécessaire de rapatrier d'abord les pièces à vérifier sur votre PC.

### **5 - Comment déposer un pli dématérialisé ?**

Pour déposer un pli dématérialisé il vous faut respecter le protocole de signature suite à l'arrêté du 15 juin 2012. Il n'est pas possible de faire un dépôt dématérialisé par simple courriel, ni en passant par l'équipe d'assistance d'AWS.

Le dépôt dématérialisé a été simplifié au maximum pour vous, mais il vous faut un minimum de préparation.

:: [Conditions générales d'accès à la plateforme de dématérialisation](#)

:: [Testez votre certificat](#)

:: [Accès aux procédures de tests](#)

### **6 - Vous rencontrez un souci technique**

Avant tout appel à l'assistance testez vos préalables, navigateur, poste de travail, et certificats sur la page de test :

:: [test des préalables](#)