

**ACCORD CADRE USN LIVRESIMPRIM**

**ANNEXE au Règlement de la Consultation**

**CADRE DE REPONSE**

**Lot 3** : **Fourniture de livres, suites et collections, supports multimédias (DVD, CD audio, méthodes de langue, etc.) publiés en Allemagne, Autriche, Suisse, Benelux, Europe de l’Est et Europe centrale, dans les pays de langues scandinaves et finno-ougriennes (Hongrois, etc.) – Antiquariat**

N.B. Les réponses du fournisseur doivent être remplies dans le tableau et le fichier ne doit pas être en mode image.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **QUESTIONS** | **RÉPONSES DU FOURNISSEUR** |
|  | Critère 1 : Société et références |  |
| 1 | CA sur les trois dernières années |  |
| 2 | Organigramme de la société |  |
| 3 | Nombre de salariés sur les trois dernières années |  |
| 4 | Le candidat est-il en mesure de donner aux bibliothèques un interlocuteur unique ? |  |
| 5 | Si oui, quel est le nombre de dossiers clients gérés par cette personne ? |  |
| 6 | En cas d’absence de cet interlocuteur, comment les bibliothèques sont-elles prévenues et qui prend le relais ? |  |
| 7 | Interlocuteur francophone |  |
| 8 | Jours et horaires d’ouverture dans la semaine |  |
| 9 | Périodes de fermeture dans l’année |  |
| 10 | Références dans des marchés similaires pour des bibliothèques |  |
|  | Critère 2 : Informations bibliographiques et site web |  |
| 11 | Avez-vous un site web et un catalogue en ligne ?  Indiquez l’adresse de ce site. |  |
| 12 | Votre base est-elle accessible sur authentification par login/mdp et quels sont les différents profils de droits possibles (un ou plusieurs administrateurs, profils d’acquéreurs, etc.) ? Si l’accès se fait sur authentification, pouvez-vous fournir un compte test avec des droits permettant d’utiliser les fonctionnalités ? |  |
| 13 | Combien de références de livres, suites et collections, dans les langues du lot compte la base de données de votre catalogue ? Détaillez. |  |
| 14 | Y a t-il des éditeurs que vous ne diffusez pas ?  Lesquels ? Pourquoi ? |  |
| 15 | Contenu des notices bibliographiques : sujet, biographie de l’auteur, résumé, indexation, etc. Fournir un exemple de notice. |  |
| 16 | Modalités de recherche proposées (simple, avancée, par ISBN, par EAN). |  |
| 17 | Est-il possible d’enregistrer des recherches pour les relancer ensuite ? |  |
| 18 | Est-il possible de trier la liste de résultats et/ou de les filtrer par des facettes ? Détaillez. |  |
| 19 | Est-il possible de poursuivre la recherche par des liens cliquables à l’intérieur de la notice (rebonds) ? |  |
| 20 | Est-il possible de créer des alertes sur critères (thématique, nouveautés, nouveautés sur une période, etc.) et comment peut-on les consulter et / ou les recevoir ? |  |
| 21 | Fournissez-vous des bibliographies ? Si oui, sur quels supports ? |  |
| 22 | Est-il possible de transférer une référence bibliographique à un collègue en lui envoyant par mail ? |  |
| 23 | Est-il possible de voir si un titre est déjà commandé ou déjà intégré dans un panier ? |  |
| 24 | Est-il possible de savoir si la notice est déjà présente dans le Sudoc ? |  |
| 25 | Est-il possible de savoir si la notice est déjà présente dans notre catalogue ? Si oui, expliquez la technique utilisée. |  |
| 26 | La disponibilité de l’ouvrage et la date de parution à venir sont-elles affichées ? |  |
| 27 | Est-il possible d’enregistrer des paniers de veille documentaire ? |  |
| 28 | Est-il possible de consulter un suivi budgétaire directement sur le site ? Si oui, à partir de quels critères ? |  |
| 29 | Est-il possible de gérer plusieurs niveaux de droits (liés aux login/mots de passe) et de validation sur le site ? Détaillez. |  |
| 30 | D’autres services sont-ils disponibles ? |  |
|  | Sous critère 3 : Modalités de commande et suivi |  |
| 31 | Est-il possible de constituer des paniers de commande en ligne ? |  |
| 32 | Est-il possible de fusionner des paniers ? |  |
| 33 | Est-il possible de copier des paniers ? |  |
| 34 | Quelles informations est-il possible d’ajouter dans les paniers (notes internes, note au libraire, codes statistiques, etc. ?) |  |
| 35 | Est-il possible d’importer des notices dans nos SIGB Alma ? (format d’échange : xml, unimarc, etc. ?) |  |
| 36 | Est-il possible d’importer des informations de commande en plus de la notice ? (prix, quantité, code budgétaire, codes statistiques, notes internes, etc.) |  |
| 37 | Alma permet des échanges par EOD (embedded order data). Êtes-vous capables de traiter ces données, qu’il s’agisse d’import ou d’export de lignes de commande ? |  |
| 38 | Est-il possible de passer des commandes directement sur le site ? |  |
| 39 | Est-il possible d’utiliser l’EDI pour passer commande ? |  |
| 40 | Est-il possible d’envoyer des commandes par mail (fichier excel, fichier généré par le SIGB, etc.) ? |  |
| 41 | Assurez-vous l’identification et la fourniture de documents dont les références pourraient être :   * incomplètes * ambiguës * erronées |  |
| 42 | Êtes-vous en mesure de détecter si un ouvrage a déjà été commandé dans une même commande ? |  |
| 43 | Êtes-vous en mesure de détecter si un ouvrage a déjà été commandé dans une commande déjà passée ? |  |
| 44 | Dans le cas d’une commande passée via votre site, si un document n’y figure pas, quelles sont les modalités de commande (formulaire de saisie de la référence en ligne, mail séparé, autre) ? |  |
| 45 | Est-il possible de faire une demande de devis par mail (notamment pour les ouvrages en antiquariat) ? |  |
| 46 | Est-il possible de faire une demande de devis en ligne (notamment pour les ouvrages en antiquariat) ? |  |
| 47 | Avez-vous un service de commandes permanentes ? Détaillez. |  |
| 48 | Détaillez la prise en charge des commandes urgentes. |  |
| 49 | Comment relancez-vous les éditeurs défaillants ?   * comment ? * à quel rythme ? |  |
| 50 | Est-il possible d’utiliser l’EDI pour les relances ? |  |
| 51 | Comment communiquez-vous les réponses aux relances ? |  |
| 52 | Est-il possible de suivre en ligne l'état d’avancement des commandes ? |  |
| 53 | Quelles sont les modalités d’annulation d’une ligne de commande ? Annulation par vos soins ? Annulation par nos soins ? Les deux ? |  |
| 54 | Est-il possible de suivre l’historique de facturation en ligne ? |  |
| 55 | Est-il possible d’utiliser l’EDI pour intégrer les factures dans Alma ? |  |
| 56 | Est-il possible de regrouper dans une facture plusieurs commandes ? |  |
| 57 | Est-il possible de facturer à chaque livraison et à chaque commande ? |  |
| 58 | Est-il possible de facturer à part les commandes permanentes ? |  |
| 59 | Est-il possible de facturer à part les commandes urgentes ? |  |
| 60 | Est-il possible de facturer à part les achats sur le marché de l’occasion ? |  |
| 61 | Est-il possible de facturer les commandes urgentes avec les autres commandes ? |  |
| 62 | Est-il possible de consulter les bons de livraison et les factures en ligne ? |  |
|  | **Sous Critère 4 : Modalités de livraison et de retours** |  |
| 63 | Hors délai contractuel, quel est votre délai moyen de livraison pour une commande (en jours ouvrés) ? |  |
| 64 | Hors délai contractuel, quel est votre délai moyen de livraison pour une commande urgente (en jours ouvrés) ? |  |
| 65 | Par quels moyens sont assurées les livraisons ? (Service de livraison intégré à votre entreprise, transporteur, poste, coursier, etc.) |  |
| 66 | Est-il possible de fixer un ou plusieurs jours précis de livraison par semaine ? |  |
| 67 | Comment sont emballés les documents ? Cartons, caisses, rembourrage, etc. Indiquez si plusieurs solutions sont possibles. |  |
| 68 | Est-il possible de grouper les documents à la livraison par référence de commande ou par discipline (code fourni lors de la commande) ? |  |
| 69 | Avez-vous mis en place une démarche éco-responsable ? Détaillez. |  |
| 70 | Acceptez-vous les retours d’ouvrages?  Si oui, pour quels motifs ? Dans quel délai les retours sont-ils acceptés ? |  |
| 71 | Les retours sont-ils gratuits ? Sinon, quels frais sont appliqués ? |  |
| 72 | En cas de retour après une erreur d’acquisition, pouvez-vous générer un avoir ? |  |
| 73 | Avez-vous mis en place une démarche éco-responsable notamment dans le cadre des livraisons (limitation empreinte carbone, limitation emballage, …) ? Détaillez |  |
|  |  |  |
|  |  |  |