MARCHÉS PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES



**« Accord-cadre n° 2024066AOF - Fournitures de monographies imprimées, éditées en France et à l’étranger pour les Bibliothèques Universitaires et les Unités de Formation et de Recherche de l'Université de Rennes »**

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**(Annexe n° 2 à l’Acte d’Engagement)**

**A compléter impérativement pour les lots 1 et 2 : Dans l’hypothèse où le candidat souhaitait soumissionner aux deux lots, il devra impérativement remettre un cadre de réponse technique par lot. En précisant ci-dessous si ce cadre de réponse technique concerne le lot n° 1 ou le lot n° 2.**

**LOT n° ……. *(à compléter par le candidat)***

*Le candidat est invité à répondre* ***très précisément*** *et à ne pas renvoyer à des généralités contenues dans des brochures ou autres documents de communication*

|  |  |
| --- | --- |
| **IDENTIFICATION DU CANDIDAT** | |
| Nom de l’entreprise |  |
| Adresse postale |  |
| Téléphone |  |
| Télécopie |  |
| Courriel |  |
| Adresse du site web |  |
| Interlocuteur dédié au suivi de la clientèle : nom, fonction, téléphone, adresse électronique ainsi que les horaires d'ouverture et périodes de fermeture du service. Indiquer les modalités de suppléance. |  |
| S’exprime-t-il en langue française ? (Lot 1) |  |
| Interlocuteur dédié au suivi de la clientèle : nom, fonction, téléphone, adresse électronique ainsi que les horaires d'ouverture et périodes de fermeture du service. Indiquer les modalités de suppléance. |  |
| S’exprime-t-il en langue française ? (Lot 2) |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PLATEFORME WEB ET BASE BIBLIOGRAPHIQUE** | | | |
| |  |  | | --- | --- | |  | Commentaires | | Quel serait le délai de mise à disposition de ces outils (accès, implémentation des profils etc.) à compter de la notification du marché ? |  | | | | |
| **Ergonomie** | | | |
|  | OUI | NON | Commentaires |
| La recherche par opérateurs booléens est-elle possible ? |  |  |  |
| La recherche par sujet RAMEAU ou indice Dewey/NLM est-elle possible ? Si oui, détailler le processus. |  |  |  |
| Le tri des résultats est-il possible ? Selon quels critères ? |  |  |  |
| **Nombre de notices et complétude** | | | |
| Le fournisseur propose-t-il une base de données bibliographiques signalant les livres disponibles qui font l’objet du marché ? |  |  |  |
| Quels sont les champs disciplinaires couverts dans cette base ? |  |  |  |
| Combien la base comporte-t-elle de notices (préciser à quelle date) ? |  |  |  |
| Quelle est la fréquence de mise à jour pour cette base bibliographique ? Affiche-t-elle le stock en temps réel ? |  |  |  |
| Précisez le nombre de titres disponibles/indisponibles figurant dans cette base (préciser à quelle date) |  |  |  |
| Précisez les modalités d’enrichissement de la base (origine des notices) et la fréquence. Est-il possible de demander des ajouts et si oui comment ? |  |  |  |
| Les notices affichent-elles le prix des ouvrages en euros ? |  |  |  |
| Les notices comportent-elles des liens cliquables vers d’autres notices ? Si oui lesquelles (livres du même auteur, de la même collection, du même éditeur, vers d'autres éditions du même titre [ebook]…) |  |  |  |
| Les notices comportent-elles une indexation matière de type RAMEAU, Dewey, NLM ? |  |  |  |
| Est-il possible de récupérer les notices des ouvrages à commander au format UNIMARC sans surcoût ? |  |  |  |
| Fournissez-vous des vignettes de couvertures pour les documents acquis ? Si oui, dans quelles conditions et dans quel format ? (non noté) |  |  |  |
| **Fonctionnalités avancées** | | | |
| Proposez-vous une fonctionnalité de veille éditoriale pour les nouveaux titres ? Si oui, la décrire de manière détaillée (alertes, notifications, newsletters, etc.). Cette veille peut-elle être faite de manière autonome par l’opérateur ? |  |  |  |
| Test de la base et de ses fonctionnalités : codes d’accès provisoires avec dates d’ouverture et de fermeture et coordonnées d’un référent technique disponible en cas de problème d’accès à la plateforme de test.  ***L’attention du soumissionnaire est attirée sur le fait qu’il s’agit d’effectuer une réelle mise en situation d’élaboration d’un panier de commande et non pas simplement d’avoir des éléments didacticiels ou de démonstration de l’outil proposé sur un support numérique ou sous une autre forme*** |  |  |  |
| **ADMINISTRATION ET PROFILS** | | | |
| La plateforme permet-elle des accès simultanés ? |  |  |  |
| Est-il possible de créer et gérer des profils avec des droits différenciés ? |  |  |  |
| Y a-t-il la possibilité de création de comptes clients différenciés en fonction de la structure de l’organisation du commanditaire ? |  |  |  |
| Y a-t-il la possibilité de comptes utilisateurs hiérarchisés avec un validateur pour plusieurs comptes ? |  |  |  |
| **GESTION DES DOUBLONS ET DES PANIERS** | | | |
| Est-il possible de constituer des paniers de commandes ? |  |  |  |
| Combien un même utilisateur peut-il créer de paniers ? Combien un utilisateur peut-il ouvrir de paniers simultanément ? |  |  |  |
| Quel est le délai pendant lequel un panier peut être conservé ? |  |  |  |
| Y a-t-il une alerte si un même livre/titre est présent dans deux paniers différents du même acquéreur ? |  |  |  |
| Y a-t-il une alerte si un même livre/titre est présent dans deux paniers différents de la structure (différents acquéreurs) ? |  |  |  |
| Y a-t-il une alerte si un livre a déjà fait l’objet d’une commande précédente ? |  |  |  |
| **COMMANDES ET FACTURATION** | | | |
| Le titulaire met-il à disposition un outil de gestion Web pour le suivi des commandes ? La commande en ligne est-elle possible ? |  |  |  |
| Précisez les modalités et le mode de communication des commandes |  |  |  |
| Le prix d’un livre trouvé dans la base de données bibliographiques, est-il un prix ferme qui sera le même sur la facture ? Est-il clairement indiqué comme hors taxe ou toutes taxes comprises ? |  |  |  |
| Le numéro du bon de commande établi par le client peut-il être saisi et sur combien de caractères. Apparaît-il dans la liste des commandes ? |  |  |  |
| Précisez les délais de prise en charge d’une commande (en jour ouvrés à partir de la validation de la commande). |  |  |  |
| La plateforme d’administration permet-elle de suivre les commandes ? Indiquez la procédure de suivi (délai de réception, délai de traitement, etc.) |  |  |  |
| Lorsqu’un titre est épuisé chez l’éditeur, quelle est la procédure de recherche d’un exemplaire d’occasion (antiquariat) mise en œuvre ? |  |  |  |
| Quelles sont les capacités de recherche du titulaire pour les titres épuisés chez l’éditeur ? |  |  |  |
| Précisez les modalités de commande d’un ouvrage épuisé chez l’éditeur. |  |  |  |
| Comment le client est-il averti que la parution d’un ouvrage commandé est retardée ? |  |  |  |
| Comment le client est-il averti qu’un ouvrage commandé est épuisé ? |  |  |  |
| Est-il possible de commander des titres hors du catalogue du fournisseur ? Selon quelles modalités ? |  |  |  |
| Le fournisseur s’engage-t-il à fournir, dans les conditions exposées au CCP, les monographies éditées ou diffusées par des organismes de recherche français ? |  |  |  |
| Le fournisseur s’engage-t-il à fournir, dans les conditions exposées au CCP, les monographies éditées ou diffusées par les différents ministères et organismes nationaux ? |  |  |  |
| Le fournisseur s’engage-t-il à fournir, dans les conditions exposées au CCP, les monographies éditées ou diffusées par les laboratoires de recherche privés, des sociétés savantes, instituts, académies, associations, etc. |  |  |  |
| Le fournisseur s’engage-t-il à fournir, dans les conditions exposées au CCP, les monographies éditées ou diffusées par les éditeurs publics ? |  |  |  |
| Le fournisseur s’engage-t-il à fournir, dans les conditions exposées au CCP, les monographies éditées ou diffusées par des éditeurs occasionnels et locaux (par exemple Coop Breizh) ? |  |  |  |
| Le fournisseur s’engage-t-il à fournir, dans les conditions exposées au CCP, des numéros isolés de périodiques (comportant un ISBN et présents dans Livres Hebdo) ? |  |  |  |
| Le fournisseur est-il en mesure de fournir des ouvrages diffusés dans le cadre d’une souscription ? Quelles sont les conditions tarifaires ? |  |  |  |
| Peut-on obtenir une liste récapitulative, par composante, des titres en attente de livraison. Si oui, à quelle fréquence ? |  |  |  |
| Transmission des factures : les factures sont-elles disponibles sur la plateforme du fournisseur ? Sous quels formats ? |  |  |  |
| Décrire la procédure d’accès aux factures déposées sur la plateforme du fournisseur. |  |  |  |
| Quelle est la fréquence de transmission des factures sur Chorus Pro (à la livraison ? à la semaine ? autre ?) |  |  |  |
| Lot 1 - Configuration de la facture : peut-elle faire apparaître le prix unitaire en euros hors taxe, hors taxe avec remise, le taux de TVA et le prix unitaire net toute taxe comprise ? |  |  |  |
| Lot 2 - Configuration de la facture : peut-elle faire apparaître le prix public éditeur en devise, le taux de change utilisé (date et organisme), le prix unitaire en euros hors taxe, hors taxe avec remise, le taux de TVA et le prix unitaire net toute taxe comprise ? |  |  |  |
| En cas d’avoir, quelles sont les modalités proposées ? Comment peut-on identifier la facture d’origine à laquelle il se rattache ? |  |  |  |
| Le prestataire propose-t-il un service de commande permanente (cf. CCTP article 4-3) ? Selon quelles modalités ? |  |  |  |
| Commande permanente : comment le fournisseur signale-t-il au commanditaire la parution de nouveaux titres pour les collections suivies ? |  |  |  |
| Commande permanente : le fournisseur est-il apte à livrer les titres des collections suivies dès leur parution ? |  |  |  |
| **Livraisons et délais** | | | |
| **Livraison** | | | |
| Quel est le délai de livraison standard ? |  |  |  |
| Quels sont les modalités et le délai de livraison pour les commandes urgentes ? |  |  |  |
| Quelles sont les indications portées sur le bon de livraison ? |  |  |  |
| En cas de produit défectueux ou ne correspondant pas à la commande, quelles sont les modalités de réclamation et de reprise ? |  |  |  |
| Décrire les différents types de conditionnements utilisés (y compris les protections à l’intérieur des colis) |  |  |  |
| **INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES** | | | |
| **Organisation du candidat** | | | |
| Quels sont les moyens humains dédiés au service des bibliothèques ? Présenter un organigramme fonctionnel détaillé. |  |  |  |
| Nombre de personnes affectées à l'exécution du marché ? Quelles sont leurs fonctions ? |  |  |  |
| Quels sont les moyens logistiques dédiés au service des bibliothèques ? |  |  |  |
| Quels sont les clients institutionnels du fournisseur ?  Quelles sont les bibliothèques universitaires déjà clientes ? Merci de fournir les coordonnées d’un contact pour chacune d’elles. |  |  |  |
| Comment s’opère la maintenance technique de la plateforme ? Le fournisseur a-t-il une équipe dédiée ? La maintenance est-elle déléguée à un prestataire ? |  |  |  |
| Y-a-t-il une assistance en cas de défaillance de la plateforme et quel est le délai de réponse ? Indiquez comment la contacter. |  |  |  |
| **Formation et fonctionnalités de la base** | | | |
| Quelle est l’origine des notices présentes sur la base bibliographique en ligne ? |  |  |  |
| Quel type de formation organisez-vous pour la maitrise de votre plateforme web sécurisée et de votre base bibliographique ? |  |  |  |
| La sauvegarde/automatisation des recherches opérées dans la base est-elle possible ? |  |  |  |
| Y a-t-il un interfaçage possible avec le catalogue pour identifier d’éventuels doublons avec des ouvrages déjà présents au catalogue ? (non noté) |  |  |  |
| **Autres prestations proposées** | | | |
| Spécifier ici les autres services et conditions que le prestataire peut proposer (par exemple : abonnement à des outils de signalement bibliographique, fourniture de résumés intégrables dans le catalogue de la bibliothèque universitaire, remises sur fournitures spécifiques aux bibliothèques, etc.) |  |  |  |

A le

Le Représentant désigné de la société

*(prénom, nom + signature + cachet commercial)*