Annexe 1 à l’acte d’engagement  
Lot 1 (périodiques et documentation numérique)

# Partie financière

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Questions** | **Réponses des candidats** | |
| Sur la base du prix public éditeur, préciser les frais ou taux de remise consentis :  Existe-t-il des frais supplémentaires, dans les cas suivants :   * L’éditeur n’accorde pas de remise au titulaire ? * Groupage ? * Annulation d’abonnement en cours ? * Modification d’abonnement en cours ? * Autres cas ? | * oui * oui * oui * oui * oui | * non * non * non * non * non |
| Le cas échéant, préciser le montant de l’escompte en fonction de la date de versement et du montant de la provision | si oui, préciser : | |
| Un pourcentage du paiement est-il exigé lors de la commande ? | * oui (préciser) | * non |

# Partie technique

|  |  |
| --- | --- |
| **Questions** | **Réponses des candidats** |
| **Qualité et complétude du service** |  |
| Quels sont les moyens mis en œuvre pour gérer les abonnements souscrits auprès des éditeurs ? |  |
| Quelle organisation mise en place concourt à la qualité des prestations ? |  |
| Quels outils de gestion et de suivi sont mis à la disposition du service acheteur ? |  |
| Préciser les informations disponibles et les formations assurées par le titulaire |  |
| Ces outils de gestion et de suivi permettent-ils la désignation d’un administrateur ?  Si oui, en préciser le rôle ? |  |
| Ces outils permettent-ils un ou plusieurs degrés de validation des commandes ? |  |
| Avez-vous des expériences d’intégration avec le SGB Alma d’Ex Libris ? Si oui, lesquelles ? |  |
| Utilisez-vous déjà l’EDI avec certains clients ? |  |
| **Relation client** |  |
| Mise à disposition d’**interlocuteurs** qualifiés, expérimentés et stables (fournir des données de rotation de l’emploi) | * oui (fournir une description) 🞎 non |
| Quels sont les champs d’intervention (fonctionnels et décisionnaires) du chargé de clientèle et du responsable commercial ?  Quelles sont leurs coordonnées ?   * par téléphone * par e-mail |  |
| En cas d’absence, quelle disposition sera mise en œuvre ? |  |
| Comment les clients sont-ils informés des démarches engagées par le titulaire ? |  |
| Quels autres services proposez-vous ? |  |
| Existent-ils des services optionnels ? |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Périodiques imprimés** |  |
| Quelles conditions et modalités sont appliquées dans le cadre du groupage ? |  |
| Comment sont signalés les suppléments, les numéros spéciaux, les hors-séries non inclus dans l’abonnement ? |  |
| Gérez-vous les publications à parution irrégulière et les publications décalées de plus de 12 mois ? | * oui (préciser) 🞎 non |
| Comment les facturez-vous ? |  |
| **Périodiques et documentation numérique** |  |
| Diffusez-vous tous les éditeurs français et étrangers ? | 🞏 oui (préciser) 🞎 non (préciser) |
| L’activation des accès aux ressources électroniques est-elle prise en charge par le titulaire ? | * oui (préciser) 🞎 non |
| Comment informez-vous sur les modalités d’accès aux ressources numériques ? |  |
| Comment facilitez-vous l’accès aux statistiques d’utilisation des ressources électroniques ? |  |
| **Responsabilité sociale et environnementale** |  |
| Préciser les principales actions récentes (5 dernières années) qui s’inscrivent dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale liée à la fourniture de la documentation numérique et l’acheminement des périodiques |  |