****

**Cadre de réponse**

### Couverture, prix et qualité du catalogue

Le candidat indique pour chaque titre de la liste :

1. S’il fournit le titre
2. À quel prix TTC, remise incluse

### Fourniture de numéros anciens ou isolés et spéciaux

Le candidat décrit pour les trois types de numéros, les :

1. Modalités de fourniture,
2. Conditions de fourniture,
3. Délais de livraison,
4. Remises.

### Reprise des abonnements existants

1. Le candidat décrit les modalités et délais de traitement des abonnements qu’il va mettre en œuvre.

### Remises

1. Le candidat indique en précisant les critères d’attribution spécifiques, les remises accordées pour chaque type de périodiques ou numéros (antiquariat inclus).

### Livraison

1. Le candidat indique ses délais de livraison, tels que demandés dans l’article 2.2
2. Le candidat précise ses modalités de livraison en cas de jours fériés, de fermeture de l’école et de parution les samedis et dimanche.

### Réclamations

1. Le candidat décrit précisément ses modalités de réclamation auprès des éditeurs ainsi que la procédure de suivi et d’information de l’Enssib.
2. Le candidat décrit la procédure à suivre par l’Enssib pour porter réclamation ainsi que le délai de prise en compte.
3. Le candidat précise le dispositif de suivi proposé.

### Résiliation

1. Le candidat indique les délais et conditions de résiliation d’abonnements.

### Plateforme

1. Le candidat décrit les fonctionnalités de sa plateforme.
2. Le candidat précise les informations accessibles en français sur sa plateforme et leur délai de mise à jour.
3. Le candidat liste les opérations faisables par l’Enssib sur la plateforme.
4. Le candidat indique les délais de prise en compte et de traitement des diverses demandes et opérations.
5. Le candidat liste avec précision les données statistiques et rapports pouvant être extraits directement par l’Enssib depuis la plateforme.
6. Le candidat liste les guides et modes d’emploi disponibles pour utiliser sa plateforme en français en précisant leur format.
7. Le candidat précise s’il propose des formations à l’utilisation de la plateforme.

### Interlocuteurs et suivis

1. Le candidat décrit son dispositif de suivi commercial personnalisé.
2. Le candidat décrit la procédure et les modalités à suivre par l’Enssib pour poser des questions ainsi que le délai de prise en compte. Il précise le dispositif de suivi proposé.

### Données bibliographiques et données d’accès

1. Le candidat donne des exemples d’informations relatives aux abonnements et à la gestion du portefeuille de l’Enssib qu’il fournit par courriel (cf.1.1).
2. Le candidat donne les données bibliographiques et d’accès et toutes les informations dont il dispose correspondantes au titres présent dans le spécimen de bon de commande fourni par l’Enssib.
3. Le candidat indique comment l’Enssib peut accéder à l’historique de ses données d’abonnements et précise la période d’historique.

### Documents

1. Le candidat donne un exemple de facture correspondant au spécimen de bon de commande fourni par l’Enssib.
2. Le candidat fournit un exemple de récapitulatif des abonnements et avoirs établit à partir du spécimen de bon de commande fourni par l’Enssib (cf. 1.1 et 4.5).
3. Le candidat fournit un exemple de liste des réabonnements établit à partir du spécimen de bon de commande fourni par l’Enssib (cf. 1.1 et 4.5).

### Protection de l’environnement

1. Le candidat décrit les mesures qu’il met en place pour contribuer à la protection de l’environnement

### Informations supplémentaires

1. Le candidat indique en une page maximum toutes informations supplémentaires qui lui parait utiles.