Annexe A2 à l’Acte d’Engagement

Cadre de réponse

Ce questionnaire technique est un document destiné au jugement des offres. Il aura valeur contractuelle au titre des pièces particulières du marché. Toute offre qui ne serait pas accompagnée de ce questionnaire dûment complété par le candidat sera déclarée irrégulière. Les renvois au mémoire technique ne seront pas examinés.

**Le candidat doit fournir un document complété pour chaque lot auquel il candidate**.

# Informations générales

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du candidat |  |
| Candidature pour le lot | Lot 1 – Fourniture de périodiques imprimés  Lot 2 – Fourniture de périodiques en ligne |

# Qualité des services proposés

## Expérience

### Le candidat présente son expérience dans la fourniture de périodiques à des établissements d’enseignement supérieur français, en tenant compte du lot considéré (périodiques imprimés ou en ligne).

## Capacité à servir les périodiques demandés

### Décrire les liens du candidat avec les éditeurs et apporter des éléments justifiant la capacité du candidat à fournir des titres de périodiques à un établissement d’enseignement supérieur pluridisciplinaire, en tenant compte du lot considéré (périodiques imprimés ou en ligne).

## Commandes

### Décrire les modalités de commande pour les abonnements de périodiques. Deux cas de figure peuvent être décrits : renouvellement annuel des abonnements (avec ajout et suppression d’abonnements) et abonnement à un titre en cours d’année.

## Information sur les abonnements

### Comment le candidats informe-t-il ses clients des évolutions concernant leurs abonnements (changement de titre, suspension ou cessation de parution, changement de périodicité…) ?

## Facturation

### Décrire les modalités de facturation et de mise à disposition des factures.

## Outil de gestion en ligne

### Le titulaire peut-il fournir un accès test à l’outil de gestion de type Intranet qu’il met à disposition de ses clients ? Si oui, indiquer l’identifiant et le mot de passe de connexion.

### Cet outil de gestion comporte-t-il les fonctionnalités suivantes :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Question** | | **Réponse** | **Commentaire éventuel** |
| Consultation du catalogue, recherche d'informations bibliographiques et tarifaires ? | | Oui  Non |  |
| Suivi des derniers numéros parus ? | | Oui  Non |  |
| Liste des numéros à paraître ? | | Oui  Non |  |
| Suivi en ligne des commandes ? | | Oui  Non |  |
| Accès à l’historique des commandes ? | | Oui  Non |  |
| Informations sur les licences des revues numériques ? | | Oui  Non |  |
| Données de facturation ? | | Oui  Non |  |
| Saisie et suivi des réclamations ? | | Oui  Non |  |
| Génération automatique d’alertes par email ? | | Oui  Non |  |
| Renouvellement des commandes en ligne ? | | Oui  Non |  |
| Autres fonctionnalités signalées par le candidat : |  | | |

## Questions spécifiques aux périodiques imprimés

Ne répondre aux questions suivantes que dans le cas d’une candidature pour le lot 1.

### Décrire l’organisation des livraisons.

### Décrire les modalités de traitement des documents reçus non-conformes et/ou abîmés.

### Délais de livraison

Le candidat propose les délais suivants pour la livraison des titres compris dans les abonnements des services et composantes de l’UPHF/INSA Hauts-de-France :

|  |  |
| --- | --- |
| **Périodicité** | **Délai en jours calendaires à compter de la date de parution du numéro (J+0)** |
| Quotidiens |  |
| Hebdomadaires |  |
| Mensuels |  |
| Trimestriels |  |
| Semestriels / annuels |  |

## Questions spécifiques aux périodiques en ligne

Ne répondre aux questions suivantes que dans le cas d’une candidature pour le lot 2.

La modalité d’accès aux revues en ligne privilégiée par l’UPHF/INSA est l’accès sur le site de l’éditeur avec reconnaissance IP. Le logiciel EZproxy est utilisé pour l’accès distant sous authentification.

### Le candidat décrit son rôle d’intermédiaire entre le client et les éditeurs pour la mise en place d’un abonnement à un périodique en ligne.

### L’outil de gestion en ligne (Intranet) permet-il la gestion des accès pour les revues en ligne ?

1. **Service et relation client**

## Modalités de communication

### Nom et coordonnées de l’interlocuteur référent (joindre également son CV)

### Horaires de disponibilité (téléphone et/ou courriel)

### Quels sont les modes d’échange possibles (téléphone, courriel, extranet…) ?

### En l’absence de l’interlocuteur référent, quels sont les moyens mis en œuvre pour assurer la continuité de service ?

## Suivi des demandes et réclamations

### Décrire le suivi des demandes et les délais de réponse.

### Existe-t-il un circuit spécifique pour les réclamations (numéros non-reçus) ?

## Accompagnement et formation

### Une formation à l’outil en ligne est-elle proposée aux clients ?

# Offre tarifaire

|  |  |
| --- | --- |
| **Taux de remise par titre en %** | **Frais de gestion** |
|  |  |

* Remplir l’Annexe 2 sur le scenario estimatif des prix.

1. **Développement durable et responsabilité sociétale**

## Politique de démarche environnementale dans l’exécution du marché

Nous vous invitons à remplir cette grille à la lecture des Objectifs de Développement Durable (ODD) tels que définis par l’ONU et disponibles en suivant ce lien : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

### Dans l’exécution du marché, à quels enjeux décrits dans ces ODD répondrez-vous et comment ?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ODD | Thème | Évaluation |
| 1 | Pas de pauvreté |  |
| 2 | Faim « zéro » |  |
| 3 | Bonne santé et bien-être |  |
| 4 | Education de qualité |  |
| 5 | Egalité entre les sexes |  |
| 6 | Eau propre et Assainissement |  |
| 7 | Energie propre et d’un coût abordable |  |
| 8 | Travail décent et croissance économique |  |
| 9 | Industrie, innovation et infrastructure |  |
| 10 | Inégalités réduites |  |
| 11 | Villes et communautés durables |  |
| 12 | Consommation et production responsable |  |
| 13 | Mesures relatives à la lutte contre le changement climatiques |  |
| 14 | Vie aquatique |  |
| 15 | Vie terrestre |  |
| 16 | Paix, justice et institutions efficaces |  |
| 17 | Partenariats pour la réalisation des objectifs |  |

## Moyens logistiques dédiés à la livraison

### Quels moyens mettez-vous en œuvre pour la logistique des livraisons afin de réduire leur impact sur l’environnement ?

## Bilan d’émissions de Gaz à effet de Serre (BEGES)

### Avez-vous plus de 500 salariés ?

### Si oui, votre entreprise est soumise à l’Article L229-25 du Code de l'environnement. Merci de nous partager le lien de votre déclaration ; si vous n’êtes pas en règle merci de le justifier.