**Accord-cadre portant sur la fourniture de périodiques français et étrangers pour la période 2025-2029**

**Cadre de réponse du critère valeur technique (total sur 160)**

**PARTIE 1 – Circuit des commandes et d’information (total : 50 points, voir ci-dessous le détail pour chaque question)**

1.1 Décrivez le circuit de la commande, depuis la demande de devis jusqu’à la mise en service, ainsi que les délais pour chaque étape : **(/10 pts)**

* 1. Quelles sont les informations présentes sur le devis ? Merci de fournir un devis-type **(/2 pts)**
  2. Précisez les modes de transmission de l’information aux bibliothèques pour les types d’information suivants *:* **(/8 pts)**

- Traitement de la commande : - par mail ❒ OUI ❒ NON

* par téléphone ❒ OUI ❒ NON
* en ligne sur la plateforme de gestion ❒ OUI ❒ NON
* autre (préciser)  
  - sous quels délais ?

- Transmission des numéros d’abonné :

- par mail ❒ OUI ❒ NON

* par téléphone ❒ OUI ❒ NON
* en ligne sur la plateforme de gestion ❒ OUI ❒ NON
* autre (préciser)  
  - sous quels délais ?

- Date de souscription auprès de l’éditeur pour une nouvelle commande, pour un réabonnement :

- par mail ❒ OUI ❒ NON

* par téléphone ❒ OUI ❒ NON
* en ligne sur la plateforme de gestion ❒ OUI ❒ NON
* autre (préciser)  
  - sous quels délais ?

- Modifications du portefeuille pendant l’année (prix, périodicité, changement d’éditeur, changement d’URL, contenu, accès en ligne...) et lors des réabonnements :

* par mail ❒ OUI ❒ NON
* par téléphone ❒ OUI ❒ NON
* en ligne sur la plateforme de gestion ❒ OUI ❒ NON
* autre (préciser)
* sous quels délais ?

- Indisponibilité des ressources : - par mail ❒ OUI ❒ NON

* par téléphone ❒ OUI ❒ NON
* en ligne sur la plateforme de gestion ❒ OUI ❒ NON
* autre (préciser)
* sous quels délais ?

- Réclamations effectuées auprès des éditeurs et diffuseurs :

* par mail ❒ OUI ❒ NON
* par téléphone ❒ OUI ❒ NON
* en ligne sur la plateforme de gestion ❒ OUI ❒ NON
* autre (préciser)
* sous quels délais ?
  1. Chaque bibliothèque de la D-BA (*Direction des bibliothèques et des archives*) et chaque composante de l’université peuvent-elles avoir accès à la liste de toutes leurs commandes ainsi qu’aux informations relatives au traitement et au suivi de leurs commandes ? **(/4 pts)**

 OUI  NON

* 1. Si oui, quelles sont les informations disponibles, par quel biais et sous quelle forme ? **(/2 pts)**
  2. Est-il possible de visualiser toutes les commandes des bibliothèques de la D-BA et autres composantes de l’université (lecture seule) à partir de chaque compte client ? **(/2 pts)**

 OUI  NON

* 1. Le dossier de renouvellement de chaque bibliothèque peut-il être envoyé : **(/2 pts)**

- sous format papier  OUI  NON

- sous format électronique (fichier Excel…)  OUI  NON

* 1. Les chargés de clientèle sont-ils les mêmes pour l’ensemble des bibliothèques et composantes de l’université ? **(/2 pts)**

 OUI  NON

* 1. Les chargés de clientèle sont-ils joignables ? **(/4 pts)**

- par téléphone ?  OUI  NON

- par mail?  OUI  NON

- selon quelles plages horaires et journalières ?

- en cas d’absence, quelle prise en charge des demandes garantissez-vous ?

* 1. Mettez-vous à disposition une base bibliographique pour l’identification des titres ?**(/2 pts)**

 OUI  NON Décrivez le service

* 1. Listez tous les services proposés par la plateforme d’information : **(/4 pts)**

1.12 Les services proposés par la plateforme d’information (suivi des abonnements et réclamations) sont-ils compatibles avec le SIGB SIERRA de la société Innovative ? Si oui, décrivez les fonctionnalités. **(/4 pts)**

1.13 Que proposez-vous pour accompagner la prise en main de la plateforme ? Décrivez. **(/4 pts)**

**PARTIE 2 – Modalités de fourniture (total : 38 points, voir ci-dessous le détail pour chaque question)**

* 1. Indiquez vos délais de fourniture (en jours) à partir de la parution des périodiques. Le candidat s’engage sur des délais maximum de livraison qui ne pourront pas être supérieurs aux délais définis en partie 2 du CCTP. **(/3 pts)**

|  |  |
| --- | --- |
| Type de périodiques | Délais maximum de livraison  (en nombre de jours calendaires) |
| Quotidiens français |  |
| Quotidiens étrangers |  |
| Hebdomadaires français |  |
| Hebdomadaires étrangers |  |
| Autres périodiques édités en France |  |
| Autres périodiques édités à l’étranger |  |

* 1. Quels moyens mettez-vous en œuvre pour garantir les délais de livraison ? **(/3 pts)**
  2. Garantissez-vous l’acheminement à l’adresse exacte de livraison indiquée sur le bon de commande ?  
      **(/2 pts)**

 OUI  NON

2.4 Décrivez le circuit de réclamation**(/5 pts)**

2.5 Indiquez les délais maximum dans lesquels l’établissement doit notifier la réclamation au titulaire du marché **(/3 pts)**

|  |  |
| --- | --- |
| Type de périodiques | Délais maximum de réclamation  (en nombre de jours calendaires) |
| Quotidiens français |  |
| Quotidiens étrangers |  |
| Hebdomadaires français |  |
| Hebdomadaires étrangers |  |
| Autres périodiques édités en France |  |
| Autres périodiques édités à l’étranger |  |

* 1. Indiquez les délais maximum de fourniture des périodiques à partir de la notification de la réclamation. **(/3 pts)**

|  |  |
| --- | --- |
| Type de périodiques | Délais maximum de fourniture des périodiques réclamés (en nombre de jours calendaires) |
| Quotidiens français |  |
| Quotidiens étrangers |  |
| Hebdomadaires français |  |
| Hebdomadaires étrangers |  |
| Autres périodiques édités en France |  |
| Autres périodiques édités à l’étranger |  |

* 1. Si la fourniture est impossible dans les délais, quelle compensation proposez-vous pour les fascicules :**(/10 pts)**

- non reçus ;

- épuisés ;

- défectueux ?

* 1. Comment traitez-vous la question de la reprise des abonnements existants afin de garantir la continuité des collections pour le nouveau marché et que proposez-vous pour assurer les abonnements qui ne courent pas sur une année civile ? **(/5 pts)**

2.9 Est-il possible d’aligner tous les abonnements sur l’année civile ? Si oui, comment ? **(/4 pts)**

 OUI  NON

**PARTIE 3 – Périodiques en ligne (total 48 points, voir ci-dessous le détail pour chaque question)**

3.1 Quelles informations fournissez-vous concernant les modalités d’accès aux ressources électroniques ? **(/5 pts)**

- prérequis technique (systèmes d’exploitation et navigateurs supportés)  OUI  NON

- type et nombre d’accès autorisés  OUI  NON

- DRM, MTP (mesures techniques de protection) éventuelles  OUI  NON

- accès distant autorisé ou non  OUI  NON

- accès pérenne  OUI  NON

3.2 Les abonnements en online seul peuvent-ils être listés dans des bons de commande distincts et facturés séparément ? **(/2 pts)**

 OUI  NON

3.3 Les abonnements français et étrangers peuvent-ils être listés dans des bons de commande distincts et facturés séparément ? **(/2 pts)**

 OUI  NON

3.4 Les abonnements négociés par le consortium Couperin peuvent-ils être listés dans des bons de commande distincts et facturés séparément ? **(/2 pts)**

 OUI  NON

3.5 Comment garantissez-vous l’ouverture des accès aux périodiques électroniques ? **(/4 pts)**

3.6 Pour les périodiques électroniques, quelles sont les compensations et solutions proposées en cas d’interruption ou de retard dans la mise en ligne ? **(/10 pts)**

3.7 Quelle assistance proposez-vous en cas de dysfonctionnement (accès en ligne aux documents et/ou à la plateforme) ? **(/5 pts)**

3.8 Pour la mise en service des périodiques électroniques (couplés ou online seul), précisez si vous transmettez : **(/12 pts)**

* les adresses IP des établissements aux éditeurs ou diffuseurs  OUI  NON
* les numéros d’abonné attribués aux clients par les éditeurs ou les diffuseurs  OUI  NON
* les informations relatives à la licence (disponibilité, délais, clauses)  OUI  NON

Décrivez pour chaque élément, les modalités de mise en place.

3.9 Quelles informations fournissez-vous concernant les modalités d’accès aux ressources électroniques ? **(/6 pts)**

* prérequis technique (systèmes d’exploitation et navigateurs supportés)  OUI  NON
* type et nombre d’accès autorisés  OUI  NON
* DRM, MTP (mesures techniques de protection) éventuelles  OUI  NON
* accès distant autorisé ou non  OUI  NON
* accès pérenne  OUI  NON
* Nombre contraint d'accès simultané  OUI  NON

**PARTIE 4 – Comptabilité (total : 14 points, voir ci-dessous le détail pour chaque question)**

4.1 Que mettez-vous en place pour garantir la gestion des comptes différents et autonomes, correspondant aux bibliothèques de la D-BA et aux autres composantes de l’université ? **(/4 pts)**

* 1. Vous est-il possible de gérer également des sous-comptes dépendant d’un compte principal ? Par exemple, sous-compte pour périodiques papier français ou étranger, pour périodiques online français ou étranger, pour périodiques online français ou étranger négociés par le consortium Couperin. **(/4 pts)**

 OUI  NON

* 1. Quelles sont les informations présentes sur la facture ? Merci de fournir une facture type **(/2 pts)**
  2. Mettez-vous à disposition une plateforme pour l’accès aux factures de chaque titre de périodique ? **(/2 pts)**
* Peut-on visualiser les factures ?  OUI  NON
* Peut-on exporter les factures ?  OUI  NON
  1. Pour les périodiques étrangers hors zone euro facturés en devises étrangères par le fournisseur à l’agence d’abonnement et facturé en euro par l’agence d’abonnement à l’Université après conversion de la devise étrangère en euros : **(/2 pts)**
* Quel est le taux de change qui s’applique ?
* Des frais de couverture de change sont-ils ajoutés ?  OUI  NON
* Si oui, lesquels ?

**PARTIE 5 – Rapports et statistiques (total : 10 points, voir ci-dessous le détail pour chaque question)**

5.1 Quelle antériorité des données de gestion des abonnements conservez-vous pour les clients ? **(/2 pts)**

* 1. Quels sont les rapports disponibles relatifs à la gestion des périodiques imprimés, des périodiques électroniques ? **(/4 pts)**
* Sont-ils exportables ?  OUI  NON

* Si oui, sous quel format ?
  1. Quelles démarches faites-vous auprès de l’éditeur pour obtenir les statistiques d’utilisation des périodiques électroniques ? **(/4 pts)**