

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE ET ENVIRONNEMENTAL**

**Lot n°1**

**Ce cadre de réponse devra OBLIGATOIREMENT être complété par le candidat.**

**Ce document servira à l’analyse des critères qualité technique et démarches en matière de protection de l’environnement adoptées spécifiquement dans le cadre de l’exécution de l’accord-cadre.**

**Seules les réponses figurant dans ce cadre de réponse seront prises en compte lors de l’analyse de l’offre.**

**La non-utilisation de ce cadre de réponse entraînera obligatoirement l’irrégularité de l’offre. Par ailleurs, toutes les documentations commerciales et autres informations non demandées pour l’analyse de l’offre seront, *de facto*, écartées afin de ne pas en tenir compte pour l’analyse de l’offre.**

**Le candidat n’est donc pas autorisé à faire des renvois ou à répondre dans un cadre de réponse technique annexe.**

**Le pouvoir adjudicateur attire l’attention des soumissionnaires sur le fait qu’une appréciation particulière sera apportée à la qualité globale, à l’exhaustivité mais aussi à la concision des réponses apportées dans le cadre de réponse.**

**Il ne s’agit pas de reporter dans ce cadre les informations générales de l’entreprise relatives à la candidature mais les éléments spécifiques permettant de juger son offre.**

**QUALITE TECHNIQUE (40%)**

**Sous-critère n°01 : Modalités de gestion des abonnements dédiées (20%)**

Le prestataire précisera les éléments qui suivent.

**Pour les nouveaux abonnements :**

* Délai d'obtention d'un devis ;
* Processus de mise en place de nouveaux abonnements ;
* Possibilité d'obtenir le rétrospectif d'un abonnement pris en cours d'année ;
* Possibilité d'ajouter un titre absent du catalogue, sous quel délai ? Possibilité d'un prorata en cas d'abonnement en cours d'année ?

**Réabonnement par lots annuels :**

* Délai pour obtenir un devis ;
* Processus de réabonnement. Précisez toutes les informations présentes sur le devis et notamment en cas d'accès en ligne sur mot de passe ;
* Délai entre l'envoi de la liste et le traitement effectif ;
* Possibilité d'envoyer chaque année au mois de septembre la liste des abonnements à renouveler ? Sous quelle forme ? Papier ou fichier électronique ? ;
* Quels sont les garanties d'une continuité des accès électroniques en début d'année pour les périodiques couplés à l’électronique ?

**Périodiques à parution retardée :**

* Comment le client est-il informé des retards de parution ? ;
* Décrire le suivi des titres à parution retardée ;
* Quel suivi de facturation est proposé ?

**Accusé de réception de la commande et commande effective :**

* Un accusé de réception est-il envoyé dès réception de la commande ? ;
* Comment se présente-t-il ? (joindre un modèle) ;
* Quels sont les délais de prise en compte des changements d'adresse des services destinataires ? ;
* Comment le client est-il averti de la commande effective chez l'éditeur ? ;
* Comment lui est transmis son N° d'abonné pour chaque abonnement ?

**Relances, réclamations :**

* Les délais de réclamation pour les périodiques suivants selon la zone de publication (France ou étranger) :

- les quotidiens :

- les hebdomadaires :

- les mensuels :

- les trimestriels :

- les semestriels :

- les annuels :

- autres :

* Processus des réclamations et précisez si les 2ème et 3ème réclamations font l’objet d’un traitement particulier ;
* Comment le client est-il informé du suivi de la réclamation (mise en copie des échanges avec l'éditeur ?) ;
* Est-il possible d'avoir un historique à chaque étape de la réclamation ?

**Facturation :**

* Comment le client est-il informé des changements de prix ? Quels justificatifs sont fournis ?
* Dans quel délai sont envoyés les avoirs ?
* Fournir un modèle de facture.
* Fournir un modèle de facture de réajustement.
* Fournir un modèle d'avoir.

**Sous-critère n°02 : Qualité des services dédiés (15%)**

**Outil de gestion :**

* Quels outils de gestion en ligne proposez-vous ? ;
* Permettent-ils un suivi de toutes les étapes du traitement de la commande ? ;
* Permettent-ils le suivi financier (facturation, avoirs) ;
* Comment est géré le suivi des abonnements couplés imprimés et électroniques ou électroniques seuls sur mot de passe ? Décrire le processus dans l'outil en ligne ;
* Précisez toutes les fonctionnalités de ces outils :

- pour les périodiques papier :

- pour les périodiques papier couplés à l’électronique :

* Pouvons-nous avoir un accès test le temps de l'analyse des réponses ? Merci d’indiquer le lien et les codes d’accès permettant d’accéder à l’outil en ligne. Le site sera testé lors de l’analyse des offres ;
* Une formation à cet outil est-elle assurée pour les gestionnaires de périodiques ?

**Le catalogue :**

* Indiquer le nombre de références disponibles dans le catalogue ;
* Les informations sur les prix HT et TTC et montant de la TVA sont-elles explicites ? ;
* Y a-t-il un service d’information sur la suppression et la création de titres ? Sous quelle forme ? ;
* Y a-t-il une information sur les nouvelles versions électroniques des abonnements papier en cours et sous quelle forme ? ;
* D’autres services sont-ils proposés ?

**Sous-critère n°03 : Moyens humains dédiés (5%)**

* Personne responsable du suivi de l’exécution du marché :
* Personne responsable du suivi financier :
* Personne responsable du suivi des abonnements :

**DEMARCHES EN MATIERE DE PROTECTION DE L’ENVIRONNEMENT DE L’ENTREPRISE ADOPTEES SPECIFIQUEMENT DANS LE CADRE DE L’EXECUTION DE L’ACCORD-CADRE (10%)**

* L’hébergement des contenus se fait-il sur des serveurs écologiques (basses consommations énergétiques, certifiés ISO 14001 ou utilisant des énergies renouvelables ou équivalents) ? ;
* Quelles sont les mesures adoptées dans le cadre de l’optimisation de la consommation énergétique des plateformes numériques (ex. : limitation des ressources serveurs inutiles, compression des fichiers) ? ;
* Proposez-vous une interface numérique optimisée pour une consultation sobre en énergie et en données (ex. : mise en cache des pages, réduction des animations inutiles) ? ;
* Mettez-vous en place d’une politique de limitation du stockage inutile et d’archivage raisonné des contenus ? ;
* Etes-vous une entreprise engagée dans une démarche RSE avec certifications environnementales reconnues ? Si oui, merci de les préciser.