**« ACCORD CADRE N°2025.18 – « FOURNITURE DE PÉRIODIQUES FRANÇAIS ET ÉTRANGERS SOUS FORME IMPRIMÉE ET SOUS FORME ÉLECTRONIQUE COUPLÉE POUR L’UNIVERSITÉ DE LILLE »**

Le candidat doit rédiger son mémoire technique en répondant au minimum à l’ensemble des questions ci-dessous, dans l’ordre dans lequel ces questions sont posées, et sans omettre de dater et de signer le mémoire.

|  |  |
| --- | --- |
| **IDENTIFICATION DU CANDIDAT** | |
| Nom de l’entreprise |  |
| Adresse postale |  |
| Téléphone |  |
| Télécopie |  |
| Courriel |  |
| Site web |  |
| Jours et horaires d’ouverture |  |
| Fermeture annuelle, nombre de semaines, dates |  |
| Est-elle basée en France ? |  |
| Nombre d’employés affectés à l'exécution du marché, présenter un organigramme fonctionnel détaillé |  |
| Combien de marchés en cours le fournisseur assume-t-il actuellement ? |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PLATEFORME ET BASE DE GESTION** | | | |
| **Administration et comptes** | | | |
|  | OUI | NON | Commentaires |
| La plateforme permet-elle des accès simultanés ? |  |  |  |
| Y a-t-il la possibilité de création de comptes clients différenciés, reflétant l’organisation du commanditaire (comptes distincts pour certaines composantes) ? Si oui comment ? |  |  |  |
| Pouvez-vous créer un compte global (superviseur) pour l'Université de Lille qui permette d'avoir accès en lecture seule à l'ensemble de l'arborescence des comptes et sous-comptes liés à l'Université, ainsi qu'au détail des titres en commande ? |  |  |  |
| Ce compte superviseur permet-il également d'émettre des rapports et des listes ? |  |  |  |
| Y a-t-il la possibilité de comptes utilisateurs hiérarchisés (exemple : un sous-compte pour la BU Santé, un sous-compte BU droit, un sous-compte BU SHS, un sous-compte BU Sciences pour le compte principal SCD) ? Si oui, comment ? |  |  |  |
| Les entités de l’établissement peuvent-ils avoir accès à la liste de leurs commandes ainsi qu’aux informations relatives au traitement et au suivi de leurs commandes ? Si oui, quelles sont les informations disponibles et sous quelles formes ? |  |  |  |
| Quelle antériorité des données de gestion des abonnements est conservée et accessible ? |  |  |  |
| **Nombre de références, données de gestion et complétude** | | | |
|  | OUI | NON | Commentaires |
| Quel est le nombre de références de périodiques français imprimés au catalogue ? |  |  |  |
| Quel est le nombre de références de périodiques étrangers imprimés au catalogue ? |  |  |  |
| Quelle antériorité des données de gestion des abonnements est conservée et accessible ? |  |  |  |
| Quelle est la fréquence de mise à jour du catalogue ? |  |  |  |
| Le dernier numéro paru apparaît-il pour chaque titre via la plateforme de gestion ? |  |  |  |
| Les changements éditoriaux demandent une veille importante. Quelle organisation avez-vous mis en place concernant ce suivi ? Préciser le workflow. |  |  |  |
| **Ergonomie et fonctionnalités avancées** | | | |
|  | OUI | NON | Commentaires |
| Test de la base et de ses fonctionnalités : code d’accès provisoire avec date de fermeture ***L’attention du soumissionnaire est attirée sur le fait qu’il s’agit d’effectuer une réelle mise en situation et non pas simplement d’avoir des éléments didacticiels ou de démonstration de l’outil proposé sur un support numérique ou sous une autre forme.*** |  |  |  |
| Quels sont les outils d'analyse et d'extraction disponibles gratuitement dans la base de gestion ? Les rapports statistiques disponibles sont-ils exportables ? Sous quels formats ? |  |  |  |
| **DESCRIPTION DES COMMANDES ET FACTURATION** | | | |
| Circuit des commandes des périodiques (étapes et délais, de la demande de devis jusqu’à la fourniture sur sites). Les modalités de transmission des devis seront précisées. |  |  |  |
| Quelles sont les informations reportées sur les devis ? Fournir un devis-type. |  |  |  |
| Quelles sont les informations reportées sur les factures ? Fournir une facture-type. |  |  |  |
| Le soumissionnaire peut-il fournir des factures selon le dispositif technique Chorus ? |  |  |  |
| Le soumissionnaire peut-il fournir des numéros isolés d’un titre imprimé en dehors des abonnements fournis à l’établissement ? Si oui, dans quel délai ? A quel tarif ? |  |  |  |
| Le soumissionnaire peut-il confirmer les commandes auprès des éditeurs, avant réception du bon de commande définitif de l’Université (avance sur trésorerie). |  |  |  |
| Description des modalités de groupage. |  |  |  |
| Vos factures scindent-elles les différents taux de TVA ? |  |  |  |
| Les factures sont-elles disponibles en ligne via la plateforme de gestion ? |  |  |  |
| Dans le cas de titres couplés imprimés/électroniques inclus dans une offre négociée par le consortium Couperin, proposez-vous les remises (tarifs DDP) prévues dans les négociations ? |  |  |  |
| A combien de semaines évaluez-vous la mise en place, la création et le paramétrage des comptes ainsi que la formation des agents U Lille concernés par votre plateforme et vos outils dans le cadre de ce nouveau marché ? |  |  |  |
| **RECLAMATIONS** | | | |
| Indiquez la procédure de gestion des réclamations : circuit des réclamations depuis la réclamation émise par les services de l’établissement jusqu’au solde de cette réclamation en précisant les délais de chaque étape. |  |  |  |
| Comment sont traitées les réclamations qui n’ont pas abouti au remplacement du numéro réclamé ? |  |  |  |
| Les délais de réclamations autorisés chez l’éditeur sont-ils accessibles sur la plateforme ? |  |  |  |
| Pouvez-vous établir un historique des échanges et réclamations et sur combien de temps ? Précisez le procédé et le format. |  |  |  |
| Y a-t-il un accusé de réception de la demande ? |  |  |  |
| Y a-t-il une notification via la plateforme ou par mail en cas de réponse à une réclamation ? |  |  |  |
| Interlocuteur dédié au suivi de la clientèle. Préciser s’il est francophone, ses coordonnées : nom, fonction, téléphone, adresse électronique ainsi que les horaires d'ouverture et périodes de fermeture du service. Indiquer les modalités de suppléance. |  |  |  |
| Interlocuteur dédié au suivi des commandes : préciser s’il est francophone, ses coordonnées : nom, fonction, téléphone, adresse électronique ainsi que les horaires d'ouverture et périodes de fermeture du service. Indiquer également les modalités de suppléance. |  |  |  |
| Quel est en moyenne le nombre de lignes de commandes gérées par un chargé de clientèle ? |  |  |  |
| Mise à disposition d’une équipe technique. Préciser s’il y a un interlocuteur francophone, ses coordonnées : nom, fonction, téléphone, adresse électronique ainsi que les horaires d'ouverture et périodes de fermeture du service. |  |  |  |
| **FOURNITURE DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES** | | | |
|  | OUI | NON | Commentaires |
| Quelles informations fournissez-vous concernant les modalités d’accès aux titres électroniques ? Type et nombre d’accès autorisés (adresse IP, Proxy, login/mots de passe) ? Pré-requis techniques ? DRM et mesures techniques de protection ? Accès distant autorisé ou non ? Accès pérenne ? |  |  |  |
| Décrivez le circuit de mise en service des périodiques électroniques couplés en précisant si vous transmettez les adresses IP de l’établissement aux éditeurs ou diffuseurs. |  |  |  |
| Quelles informations fournissez-vous concernant les modalités d'activation des périodiques électroniques ? |  |  |  |
| Réalisez-vous les activations ? Si oui, selon quelles modalités ? |  |  |  |
| Transmettez-vous les numéros d’abonnés attribués à l’établissement par les éditeurs ou les diffuseurs ? |  |  |  |
| Transmettez-vous les informations relatives aux licences (disponibilité, délais, clauses) ? |  |  |  |
| Proposez-vous une assistance technique en cas de dysfonctionnement ? Si oui, décrivez cette assistance. |  |  |  |
| Quelles sont les compensations et solutions proposées en cas d’interruption ou de retard dans la mise en ligne ? |  |  |  |
| L’activation des accès des ressources est-elle automatique ? Précisez les modes de communication de l’activation et les délais. |  |  |  |
| **ASSISTANCE, SUIVI ET FORMATION** | | | |
| **Modalités d’échanges** | | | |
|  | OUI | NON | Commentaires |
| Mise à disposition d’une équipe de formation. Préciser s’il y a un interlocuteur francophone, ses coordonnées : nom, fonction, téléphone, adresse électronique ainsi que les horaires d'ouverture et périodes de fermeture du service. |  |  |  |
| Quel est le mode de communication privilégié ? |  |  |  |
| En cas de demande d'information de la part du client, quel est le délai de réponse ? |  |  |  |
| Modalités de communication avec les interlocuteurs : Sont-ils joignables directement ? Si oui, comment et quand ? |  |  |  |
| Les formateurs sont-ils francophones ? |  |  |  |
| Quels sont les supports de communication entre les interlocuteurs et les services de l’établissement pour le traitement des commandes ? |  |  |  |
| Quels sont les supports de communication entre les interlocuteurs et les services de l’établissement pour les modifications en cours d’année et en période de réabonnements (prix, éditeur, URL, contenu, modification de contenu, de couverture ou de périmètre des ressources) ? |  |  |  |
| Quels sont les supports de communication entre les interlocuteurs et les services de l’établissement pour les indisponibilités des ressources ? |  |  |  |
| **Formation** | | | |
| Quel type de formation organisez-vous pour la maîtrise de votre plateforme web sécurisée ? |  |  |  |
| Certaines sont-elles payantes ? |  |  |  |
| Fournissez-vous des modes d’emploi et autres supports en français ? |  |  |  |
| Y-a-t-il une assistance en cas de défaillance de la plateforme et quel est le délai de réponse ? Indiquez comment la contacter. |  |  |  |

A le A Lille, le

Le Représentant désigné de la société Le Pouvoir Adjudicateur,

*(prénom, nom + signature + cachet commercial)*