Une image contenant Police, logo, texte, conception

Description générée automatiquement

**25M16 LOT 9**

**CADRE DE REPONSES TECHNIQUES**

***A compléter par le candidat :***

*La réponse au présent cadre de réponses techniques est obligatoire et peut être complétée par des annexes ou un mémoire technique du candidat.*

*Le candidat s’attachera à renseigner avec soin les éléments demandés.*

*Ces éléments serviront à l’analyse de l’offre proposée et seront contractuels durant toute la durée du marché.*

**Cadre de réponse technique**

1. **Présentation du candidat et de l’équipe dédiée pour le suivi de la prestation** 
   1. **La présentation de l’entreprise**
      1. Présentez votre organisation générale et votre organigramme en deux pages maximum.
   2. **Les moyens humains mis à disposition**
2. Pour rappel, au moins un interlocuteur unique doit-être mis à la disposition de l’Université (article 1-6.1 du Cahier des Clauses Particulières (CCP). Présentez son profil, ses coordonnées, sa qualification professionnelle et son périmètre d’intervention dans le cadre du marché ?
3. Combien de dossiers cet interlocuteur a-t-il en charge ?
4. Indiquez par quels moyens cet interlocuteur est joignable.
5. En cas d’absence de cet interlocuteur, comment l’établissement est-il prévenu et qui prend le relais ?
6. Dans quel délai cet interlocuteur est-il tenu de répondre aux sollicitations de l’Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne ?
7. Quels sont les horaires d'ouverture du service ? Précisez les périodes de fermeture dans l’année. Pour rappel l’interlocuteur doit pouvoir être joint aux horaires de travail par téléphone et par messagerie électronique (article 1-6.1 du Cahier des Clauses Particulières (CCP).

**2. Informations bibliographiques et recherche sur le site** [un test sera réalisé par l’Université grâce à la fourniture d’un compte-test]

**2.1 L’accès au site**

1. Indiquez l'adresse du catalogue en ligne
2. Si l'accès s'effectue sur authentification, indiquez ici comment accéder au compte test afin d'utiliser les fonctionnalités et de tester l’ergonomie du site.
3. Un manuel d'utilisation de la plateforme est-il fourni ?

**2.2 Les références dans le catalogue**

1. Indiquez précisément la couverture éditoriale, linguistique et thématique de votre catalogue.
2. Par quels réservoirs de données votre catalogue est-il alimenté et enrichi ?
3. A quelle fréquence ajoutez-vous de nouvelles notices à votre catalogue ?
4. Décrivez les relations avec les éditeurs, et en particulier avec les éditeurs spécialisés, les sociétés savantes, les éditeurs peu ou mal diffusés, dans les domaines propres au lot.

**2.3 Les services d’information bibliographique**

1. Présentez les fonctionnalités de recherche dans le catalogue (simple, avancée, tris, filtres, rebonds).
2. Est-il possible de créer des alertes, comment et à quelle fréquence peut-on les consulter et / ou les recevoir ?
3. Fournissez-vous des bibliographies ? Si oui, sur quels supports ?
4. Quel est le contenu d'une notice bibliographique sur le catalogue ? Pouvez-vous fournir un exemple ?
5. Décrivez la manière dont vous affichez la disponibilité des titres à la vente et la fréquence des mises à jour concernant la disponibilité ?

**3. Passation, traitement et suivi des commandes** [un test sera réalisé par l’Université grâce à la fourniture d’un compte-test]

**3.1 La passation des commandes**

1. Détaillez les configurations possibles des paniers de commande et les fonctionnalités liées (fusion, partage, classement ou arborescence des paniers, droits et validation). Pour rappel, le titulaire doit permettre la création et le paramétrage des paniers de commandes (article 1-6.3 du Cahier des Clauses Particulières (CCP).
2. Est-il possible d’exporter des paniers ? Est-il possible de choisir les champs exportés ? Dans quels formats et selon quelles modalités (fichier, courriel, etc.) se déroule l’export ? Quel format MARC proposez-vous pour l'export de notices ?
3. Détaillez la démarche à suivre pour éditer un devis directement sur le site. Pour rappel, le titulaire doit proposer l’édition d’un devis directement à partir de son site (article 1-6.3 du CCP).
4. Est-il possible d'envoyer des commandes par mail ?
5. Pratiquez-vous déjà les échanges grâce au format EDI avec vos clients ?
6. Si oui, précisez quels types de données vous échangez déjà au format EDI, ainsi que la liste des SIGB avec lesquels vous travaillez. Précisez le workflow.
7. Si non, expliquez-nous comment vous pensez mettre en œuvre le format EDI et sur quels types de données.

**3.2 Les commandes urgentes**

1. Décrivez la manière dont l’Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne peut signaler une commande urgente et comment la notion de commande urgente est prise en compte dans vos processus de travail.

**3.3 Les commandes permanentes**

1. Quelle est votre expérience en matière de commandes permanentes (ancienneté du service, références commerciales…) ?
2. Pour quels types de documents et avec quel niveau de granularité (éditeur, collection, titre) le service est-il disponible ?
3. A quelle fréquence la grille peut être révisée ? Selon quelles modalités ? Dans quels délais les modifications demandées sont-elles prises en compte en gestion ?
4. Décrivez le système de veille qui vous permet d'identifier la parution d'un document relevant des commandes permanentes.
5. A quelle étape du cycle éditorial signalez-vous à votre client la parution d'un titre en commande permanente ?

**3.4 Les relances**

1. Comment et à quelle fréquence relancez-vous les éditeurs défaillants ?
2. Est-il possible d'effectuer une réclamation directement sur votre site ?
3. Est-il possible de fournir une explication en cas de non-livraison d'un ouvrage commandé ?

A titre de rappel, il vous est demandé d’adresser à l’Université deux fois par an un récapitulatif des commandes non honorées avec les motifs de non-livraison et la référence des bons de commande (article 1-6.4 du CCP).

**3.5 La facturation**

1. Est-il possible de suivre l’historique de facturation en ligne ?
2. Est-il possible de consulter des statistiques liées aux commandes durant la durée du marché ?
3. Est-il possible de consulter les bons de livraison et les factures en ligne ?
4. Pouvez-vous joindre un exemple de facture et de bon de livraison ?

**L’annulation de titres commandés**

1. Quel est votre circuit en cas d’annulation de commandes ?

**4. Conditions des livraisons, retours**

**4.1 Les conditions des livraisons**

1. Décrivez l’organisation logistique que vous proposez de mettre en place pour livrer les commandes non urgentes dans les meilleurs délais. Pour rappel, les commandes doivent être servies au fil de l’eau, selon la disponibilité des ouvrages (article 1-6.4 du CCP).
2. Décrivez l’organisation logistique que vous proposez de mettre en place pour livrer les commandes urgentes dans les meilleurs délais.
3. Quels outils fournissez-vous pour suivre l’état des commandes et le calendrier prévisionnel des livraisons ? Comment notifiez-vous les clients en cas de retard de livraison ?
4. Par quels moyens sont assurées les livraisons (service de livraison intégré à votre entreprise, transporteur, poste, coursier, etc.) ?
5. Décrivez les modalités prévues pour assurer la livraison des ouvrages dans le local désigné par l’Université. Pour rappel, le titulaire est responsable de la bonne arrivée des fournitures à l’adresse indiquée et jusqu’au local qui sera précisé sur le bon de commandes (article 3-5 du CCP). Est-il possible de fixer un ou plusieurs jours précis de livraison par semaine ?

**4.2 Le stock**

1. Existe-t-il un stock ? Sous quelle forme ? Où se trouve-t-il *?*

**4.3 Le paquetage des colis**

1. Comment veillez-vous au bon état des ouvrages livrés et précisez la disposition des documents dans les cartons ?

**4.4 Les retours**

1. Acceptez-vous les retours d'ouvrages déjà livrés en cas d'erreurs de votre part (ouvrages endommagés, erreur de commande) ?
2. Acceptez-vous les retours d'ouvrages déjà livrés en cas d'erreurs de notre part (erreur d’appréciation) ?
3. Précisez la procédure de retour (échange, avoir, remboursement).
4. Dans quel délai les retours sont-ils acceptés ?
5. Les retours sont-ils gratuits ? Si non, quels frais sont appliqués ?

**5. Critère environnemental**

1. Quelles sont les modalités de transport ? Utilisez-vous des véhicules électriques pour la livraison ?
2. Détaillez les choix des emballages de livraison. Plusieurs solutions sont-elles possibles ?
3. Précisez si d'autres actions prenant en compte le facteur environnemental sont entreprises.