**Fourniture et livraison d'ouvrages neufs français et étrangers édités sur support physique**

***Lot 2 : Fourniture et livraison d'ouvrages neufs publiés en langue étrangère et édités à l'étranger***

**Cadre de réponse technique (CRT)**

**Nom du candidat : \_\_\_\_\_\_\_\_**

*NB : Ce document doit obligatoirement être complété dans son* ***intégralité****. Le candidat peut joindre des documents facultatifs de type mémoire technique en complément de ses réponses. Pour ce faire, le candidat indique le nom du document et aux chapitres/pages auxquelles il renvoie.*

**A. Description de la structure mise en place pour l’exécution des prestations**

**A.1.**

**Décrire l’organisation opérationnelle de l’encadrement dédiée au marché (jours et horaires d’ouverture de la structure, les interlocuteurs dédiés (mise à disposition d’au moins un interlocuteur permanent francophone, etc)**

Réponse du candidat :

…

**B. Traitement des commandes**

**B.1.**

**Le délai de transmission des devis est fixé à trois (3) jours ouvrés maximum. Le candidat s'engage-t-il sur un délai moindre ? Ce délai est-il en fonction du type d’ouvrages commandés ? Le cas échéant, détailler.**

Réponse du candidat :

…

**B.2.**

**Quel est le délai de traitement de la commande, à réception du bon de commande ? La confirmation de la commande étant obligatoire, précisez les délais (en jours ouvrés) et le mode de confirmation.**

Réponse du candidat :

…

**B.3.**

**Quel est le circuit de traitement de la commande ?** **Précisez notamment :**

* **le traitement des commandes en fonction du pays de publication et de la procédure de commande (distributeur, grossiste, éditeur, etc.)**
* **le traitement de la commande si l’ouvrage n’est pas disponible dans votre stock ou chez votre diffuseur habituel**
* **le dispositif mis en place pour le suivi des commandes dont la livraison ne peut être honorée dans les délais initiaux ?**

Réponse du candidat :

…

**B.4.**

**Pouvez-vous fournir tous les ouvrages publiés en langues étrangères et édités à l’étranger, ne faisant pas l’objet d’une vente en exclusivité ? Le cas échéant, précisez les ouvrages que vous ne pouvez fournir.**

*Rappel : Les ouvrages en français et / ou édités en France relèvent du lot 1 du présent marché.*

Réponse du candidat :

…

**B.5.**

**Précisez les modalités de traitement et d’expédition des ouvrages (colisage, …)**

Réponse du candidat : …

**B.6.**

**Quels sont les délais et modalités de relance auprès des éditeurs ?**

Réponse du candidat :

…

**B.7.**

**Quel est le dispositif mis en place pour répondre aux commandes urgentes ? Précisez dans le cadre de ces commandes le délai de transmission des devis et le délai d’informations sur les raisons des retards de livraison, lesquels doivent être inférieurs à 3 jours ouvrés :**

Réponse du candidat :

…

**B.8.**

**En dehors des champs obligatoires mentionnés au CCAP, quels sont les autres champs d’informations que vous êtes capable d’insérer dans le bon de livraison ?**

Réponse du candidat :

…

**C. Facturation**

**C.1.**

**Le mode de facturation peut-il être adapté par les acquéreurs ? (ex : facturation mensuelle, au colis, par compte client, par commande, transmission de la facture à l’acquéreur au moment du dépôt sur Chorus…).**

**Précisez s’il est possible de spécifier l’ordre de tri des éléments facturés, (par exemple par bon de livraison, par auteur, titre, ou tout autre critère saisi dans les notices de commandes par panier comme la référence interne de la ligne de commande). Joindre un modèle de facture.**

Réponse du candidat :

…

**D. Conseil et services bibliographiques :**

**D.1.**

**Précisez les modalités des services fournis (outils de veille documentaire, information sur les nouveautés, sur les offres promotionnelles des éditeurs, fourniture des catalogues) :**

Réponse du candidat :

…

**E. Service après-vente**

**E.1.**

**Décrire les modalités de reprise et de remplacement en cas d’ouvrages défectueux ou non conformes à la commande.**

Réponse du candidat :

…

**E.2.**

**Proposez-vous la reprise des ouvrages commandés par erreur par l’Université ?**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

***Si oui, décrire le délai de signalement ainsi que les modalités de reprise et de remplacement des ouvrages en cas d’erreur de commande par l’université.***

Réponse du candidat :

…

**F. Délais de livraison**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zone géographique éditeur** | **Délai maximum de livraison *en jours ouvrés*** | |
| *Délai maximum* | **Proposition de délai du candidat(\*)** |
| **Zone 1 : Europe (hors France métropolitaine)** |  |  |
| *Allemagne, Benelux* | *30 jours ouvrés maximum* |  |
| *Péninsule ibérique, Italie, Royaume-Uni* | *40 jours ouvrés maximum* |  |
| *Autres pays d’Europe* | *40 jours ouvrés maximum* |  |
| **Zone 2 : Etats-Unis et Canada** | *30 jours ouvrés maximum* |  |
| **Zone 3 : Reste du monde** | *50 jours ouvrés maximum* |  |

**Le cas échéant, veuillez préciser les délais spécifiques par zone géographique, pays ou type de documents (ces délais spécifiques ne seront pas pris en compte dans le cadre de l’analyse mais ces délais engageront le candidat).**

Réponse du candidat :

…

**G. Site web marchand du candidat**

*Rappel : Dans le cadre de l’exécution du marché, un site web marchand donnant accès à votre base de données, permettant la saisie en ligne d’une commande et le suivi des commandes est* ***obligatoire****.*

**G.1. Niveaux d’accès**

**L’outil devra permettre au minimum une organisation sur trois niveaux de profils (« utilisateur », « approbateur » et** **« administrateur »). Décrire les droits ouverts pour chacun des profils et les possibilités de paramétrage et de personnalisation.**

Réponse du candidat :

…

**L’outil permet-il l’organisation de l’achat avec la gestion de plusieurs comptes clients pour tous les services et composantes des membres du groupement ? A titre indicatif, il peut y avoir jusqu’à environ 150 comptes par établissement ?**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

**L’outil permet-il la gestion par chaque composante ou service de ses adresses de facturation et de livraison ?**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

**L'outil permet-il de détecter les doublons dans les paniers de commande : dans un même compte? Inter-comptes?**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

**G.2. Base de données : informations bibliographiques**

**Quelles sont les données disponibles pour chaque ouvrage ? (auteur(s), titre, page de couverture, résumé, mots-sujet, etc. ).**

Réponse du candidat :

…

**L’outil dispose-t-il d’un moteur de recherche ?**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

**Si oui, quels types de recherche peut-on effectuer ?**

* Par auteur :
* Titre :
* Sujet :
* Par ISBN, EAN13 :
* Par combinaison de critères :
* Autres, à préciser : \_\_\_\_\_\_

**L’outil intègre-t-il un dispositif d’alerte de nouveautés par thème ?**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

**L’outil doit permettre d’obtenir des informations sur la disponibilité des ouvrages, leur prix et leur zone géographique d’édition. Précisez les détails des informations disponibles.**

Réponse du candidat :

…

**L’outil permet-il d’avoir des informations sur les ouvrages non servis, épuisés, en cours de réimpression?**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

**G.3. Échange de données informatisé (EDI)**

**Détaillez les flux EDI étape par étape après validation du panier (pour information)**

Réponse du candidat :

…

**Précisez le protocole de transfert des fichiers (pour information)**

Réponse du candidat :

…

**Listez les messages EDI supportés.**

Réponse du candidat :

…

**Précisez le format des fichiers exportés.**

*Rappel : Conformément au CCTP, le titulaire doit s’assurer par ses propres moyens et à ses frais de la compatibilité des formats de fichiers avec le SIGB « SEBINA NEXT ».*

Réponse du candidat :

…

**G.4. Fonctionnalités diverses**

**Quelle est la durée de conservation d’un panier de commandes en ligne ? Est-il possible pour un même compte utilisateur, de créer plusieurs paniers simultanément ? De nommer les paniers ?**

Réponse du candidat :

…

**Est-il possible d’ajouter le cas échéant sur la page de commande un commentaire, par exemple, pour préciser les modalités particulières d’une livraison :**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

**Si oui, nombre de caractères pouvant être inscrit dans cette rubrique :**

Réponse du candidat :

…

**L’outil permet-il de saisir directement des bons de commande lorsqu’un titre est absent de la base de données, sans faire une demande de devis préalable ?**

Réponse du candidat :

…

**L’outil doit permettre d’exporter un panier de commande en format Excel, Calc, csv ou PDF. En complément, un export en format UNIMARC ou Marc 21 serait apprécié. Quels sont vos formats d’exportations ?**

Réponse du candidat :

…

**Après validation de la commande sur le site internet, un message de confirmation écrit est adressé obligatoirement au service qui a saisi la commande. Précisez les canaux d’envoi de ce message**

Réponse du candidat :

…

**G.5. Suivi des commandes**

**L’outil donne-t-il la possibilité de suivre l’avancement des commandes sur le site (préparation + expédition des colis) ?**

Réponse du candidat :

…

**L’outil permet-il de visualiser l’historique des commandes soldées (livrées, facturées) ?**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

**Si oui, avec quelle antériorité ?**

Réponse du candidat :

…

**G.6. Formation et aides à l'utilisation du site Web**

**Le candidat propose-t-il une aide en ligne pour l’utilisation du site web marchand accessible par l’ensemble des utilisateurs ?**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

**Si oui, sous quelle forme ?**

Réponse du candidat :

…

**Le candidat propose-t-il un service d’assistance pour l’utilisation du site web marchand accessible par l’ensemble des utilisateurs ?**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

**Si oui, sous quelle forme ?**

Réponse du candidat (précisez les coordonnées tél et/ou mail) :

…

**Le candidat propose-t-il des formations (formation continue, d’approfondissement, de mise à niveau, etc.) à l’outil de gestion informatisé ? Si oui, précisez leur contenu et leur fréquence :**

Réponse du candidat :

…

**G.7. Statistiques**

**Est-il possible de paramétrer des états statistiques différents selon les services ?**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

**Si oui, lesquels ?**

Réponse du candidat :

…

**Avez-vous la possibilité de stocker l’historique des prix du marché sur votre site et pour toute la durée du marché ?**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

**Si oui, précisez ?**

Réponse du candidat :

…

**H. Tests sur l’outil du site web marchand**

Complétez les informations ci-dessous afin d’apprécier les fonctionnalités du site web marchand de passation des commandes et de pouvoir tester l’outil de recherche bibliographique.

*Le candidat s’assurera du bon fonctionnement de l’identifiant et du mot de passe transmis lors de la remise de son offre. L’accès à la base test devra être disponible de la date limite de remise des offres jusqu’à la fin du délai de validité des offres.*

Réponse du candidat :

* Adresse internet du site :
* Identifiant :
* Mot de passe :
* Modalités particulières d’utilisation lors du test et toute autre info utile (le cas échéant) :

*Le candidat joindra un pas à pas de la saisie d’un panier type, ainsi que tout document permettant de juger des fonctionnalités de l’outil proposé.*

**I. Richesse de la base de données bibliographique**

**I.1.**

**Décrire précisément le contenu du catalogue du site Web (constitution de la base, couverture géographique, etc.)**

Réponse du candidat :

…

**Indiquer le nombre total de titres contenus dans votre catalogue.**

Réponse du candidat :

…

**Indiquer le nombre total d’éditeurs contenus dans votre catalogue.**

Réponse du candidat :

…

**Indiquer si le catalogue est évolutif ou non.**

Réponse du candidat (cocher la case applicable) :

OUI  NON

**Indiquer la fréquence des mises à jour.**

Réponse du candidat :

…

**De quelles manières les commandes sont intégrées au catalogue ?**

**I.2.**

**Fournir un compte test permettant d’accéder** **à la base de données en temps réel (ce compte peut être identique ou différent du compte test de la section H).**

Réponse du candidat :

…

**J. Développement durable**

**J.1.**

**Précisez les emballages disponibles et toute mesure permettant de réduire le suremballage**

Réponse du candidat :

…

**J.2.**

**Décrire les démarches et engagements pris pour la maîtrise de l’empreinte écologique dans le cadre des approvisionnements et livraisons.**

Réponse du candidat :

…