**Cahier de réponse technique –**

Intitulé du marché :

**Fourniture avec échanges EDI de livres imprimés équipés et non équipés**

Procédure de passation : **Accord-cadre passé selon la procédure de l’Appel d’offre ouvert**

N° du marché : **2025043DFABIFO**

**LOT 1 – Livres en langue française,**

**non équipés**

|  |
| --- |
| ***PREAMBULE***  L’offre technique du soumissionnaire en réponse à la consultation dont l’objet est mentionné en page de garde du présent document est constituée des documents suivants :   * Les réponses apportées au présent cadre de réponse technique (CRT) décrivant les prestations sur lesquelles il s’engage ; * Tout document complétant le cadre de réponse technique auquel il renvoie.   Les réponses apportées au présent CRT serviront à évaluer les critères énoncés dans le règlement de la consultation.  Le cadre de réponse technique a pour objet de recueillir l’ensemble des éléments de l’offre technique du soumissionnaire et d’en organiser la présentation. Le soumissionnaire y apporte ses engagements pour chacun des points abordés.  L’ensemble des engagements qui sont consignés dans le CRT et les documents qui le complètent sont contractuels.  **En cas de production d’annexes en réponses aux questions posées dans le présent cadre, celles-ci devront être explicitement référencées dans le cadre de réponse. La référence doit comprendre au minimum le nom de l’annexe et la page. Tout élément de l’offre non référencé dans le présent cadre pourra ne pas être pris en compte dans l’évaluation de l’offre.** En cas de contradiction entre les réponses au cadre de réponse et les documents annexes, les réponses au cadre de réponse prévalent.  Enfin, le soumissionnaire est invité à jauger la **pertinence du niveau de détail** à fournir afin d’étayer la présentation de son savoir-faire et de ses compétences au regard des attentes décrites dans le CCP. |

A/ Présentation du dispositif commercial /10 points

**Organisation générale /0 point :**

Présentez votre organisation générale **en maximum 2 pages**. Quels sont vos moyens d'approvisionnement en ouvrages ? Disposez-vous d'un stock ? Si oui, décrivez la localisation et le nombre de titres immédiatement disponibles.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Interlocuteurs /8 points :**

1/ Indiquez le nombre, la fonction et le profil des interlocuteurs que vous mettez à disposition de l'université Paris Cité pour : le suivi de l’exécution du marché et le suivi commercial ; le suivi opérationnel des commandes ; le suivi des questions informatiques en lien avec le marché. Indiquez les moyens que vous mettez en œuvre pour qu’une continuité de service soit assurée en cas d’absence de l’un de ces interlocuteurs. Indiquez également les moyens et l'organisation mis en place pour assurer une circulation de l'information au sein de vos équipes permettant le traitement efficace des demandes.

Pour rappel, le titulaire devra fournir les coordonnées complètes et précises d'au moins un interlocuteur technique francophone ainsi que d’un interlocuteur commercial francophone permanents (nom, adresse, téléphone, e-mail).

Ces interlocuteurs devront posséder toutes les compétences leur permettant de prendre immédiatement les décisions inhérentes à leur fonction et doivent être joignables aisément.

Les interlocuteurs désignés à la notification devront avoir un profil et une fonction au moins équivalents à ceux présentés dans l'offre /**6 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2/ Indiquez par quels moyens et sur quelles plages horaires ces interlocuteurs sont joignables. Indiquez le délai dans lequel ces interlocuteurs sont tenus de répondre aux sollicitations d’UPCité /**2 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Evolutions techniques et commerciales /2 points :**

Quels sont les derniers développements que vous avez conduits sur le plan technique ? Pour quelles raisons les avez-vous menés (demandes de clients, adaptation à l'évolution des SI de bibliothèques, etc) ? Avez-vous des projets en cours de développement ?

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

B/ Sélection d’ouvrages /20 points

**Accès, ergonomie et affichage de la plateforme /9 points :**

1/ Merci d'indiquer les identifiants permettant de se connecter à un compte où les possibilités décrites dans la suite du cadre de réponse pourront être testées /**0 point**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2/ Est-il possible de créer des comptes individuels sur votre plateforme clients avec des rôles et des droits différenciés ? /**2 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

3/ Par quels réservoirs de données votre catalogue est-il alimenté ? Quels sont les autres moyens d'enrichissement ? Comment les prix sont-ils actualisés sur votre plateforme ? /**4 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

4/ Comment les nouveautés sont-elles mises en avant sur votre plateforme ? Proposez-vous des alertes paramétrables sur les nouveautés ? /**2 points.**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

5/ Proposez-vous des outils de veille par discipline (champs interrogeables, arborescence disciplinaire, champs indexés dans les notices bibliographiques,...) ? /**1 point**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Systèmes d’alertes /2 points :**

Avez-vous un système d'alerte de disponibilité ? Si oui, le système d’alerte disponibilité est-il paramétrable depuis votre plateforme ? Par quels moyens le client est-il informé ?

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Configuration des paniers /4 points :**

1/ Votre plateforme permet-elle de constituer des paniers ? Les champs affichés dans les paniers sont-ils paramétrables ? /**2 points.**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2/ Votre plateforme permet-elle de demander des devis ? Y compris pour des documents non présents dans votre catalogue ou épuisés ? /**1 point**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

3/ Votre plateforme permet-elle de savoir si un document est déjà présent dans une commande de la même entité (bibliothèque, laboratoire, etc) ? Dans une commande d'une autre bibliothèque UPCité ? /**1 point**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

4/ Est-il possible d’exporter des paniers ? Dans quels formats (binaire, csv, xml, etc.) et selon quelles modalités (fichier, courriel, etc.) se déroule l’export ? Quel format MARC proposez-vous pour l'export de notices ? /**0 point**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Dispositif des commandes permanentes /5 points :**

1/ Quelle est votre expérience en matière de commandes permanentes (ancienneté du service, système de veille utilisé...) ? Un interlocuteur dédié peut-il être désigné ? /**4 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2/ Pour quels types de documents et avec quel niveau de granularité (éditeur, collection, titre faisant l'objet de rééditions fréquentes) le service de commandes permanentes est-il disponible ? /**1 point**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

C/ Echanges de données liées aux commandes /22 pts

**Echange de données EOD et EDI avec SI de bibliothèque :**

1/ Quelles sont les différentes modalités que vous pouvez proposer pour permettre des imports EOD depuis votre plateforme vers un SI de bibliothèque ? Fournissez la liste des champs bibliographiques proposés (champs ISBD et paramétrables). Etes-vous en mesure de créer des listes déroulantes dans votre système pour la saisie des champs personnalisables relatifs aux informations de commande ? Est-il possible de modifier ces champs par lots de notices ? /**5 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2/ En ce qui concerne les commandes permanentes, êtes-vous en mesure d'effectuer des imports EOD dans un SI de bibliothèque via un serveur ftp ? A quel moment ces imports ont-ils lieu par rapport à la parution ? Est-ce paramétrable ? Comment informez-vous vos clients de ces imports ? /**3 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

3/ Décrivez le workflow des échanges EDI que vous pratiquez avec vos clients (fournir une liste succincte des éventuelles universités concernées par les workflow présentés). Précisez quels types de données vous échangez au format EDI (commandes, confirmation de commande, annulation de commande, réclamation, factures, etc). Etes-vous en mesure de paramétrer un envoi automatique par mail aux différents interlocuteurs identifiés en amont dans chaque bibliothèque concernant les informations relatives à ces échanges ? /**12 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

4/ Proposez-vous une possibilité de création de commande avec les API Alma ? Si oui, décrivez le workflow. Si non, expliquez si vous pensez mettre en œuvre cette fonctionnalité à l'avenir /**2 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

D/ Suivi de commandes, livraisons et facturation /28 pts

**Suivi de commandes et de facturation /12 points :**

1/ Quels sont les moyens que vous mettez en œuvre pour la vérification des commandes (notamment en cas de doute sur l'identification du document, de doublon, de quantités inhabituelles, etc.) ? Quelles sont les modalités d'information au client ? /**2 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2/ Quels outils fournissez-vous au client pour suivre l’état des commandes et le calendrier prévisionnel des livraisons ? Sur votre plateforme, est-il possible de créer un compte superviseur permettant d'avoir une vue sur les commandes et les factures de toutes les bibliothèques ? /**2 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

3/ Etes-vous en mesure, grâce à vos outils, de repérer des différences de prix entre la commande envoyée par le client et votre système ? Si oui, par quels moyens informez-vous le client ? /**1 point**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

4/ Etes-vous en mesure de fournir au client un fichier mensuel comportant la liste des documents non fournis alors qu'ils sont en commande depuis plus de 30 jours, avec les colonnes suivantes : bibliothèque propriétaire, titre, ISBN, numéro de ligne de commande (du SI client), date de la commande, compte budgétaire, nombre d’exemplaires commandés, prix TTC, nombre de relances effectuées auprès du fournisseur, explications sur les causes de la non livraison ? /**3 points.**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

5/ Votre plateforme permet-elle une recherche dans les commandes par bibliothèque, par numéro de commande (du SI client), par numéro de facture, par ISBN ? /**3 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

6/ Etes-vous en mesure de fournir une liste des factures déposées mensuellement dans Chorus Pro et dans le SI du client ? /**1 point**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Livraisons et délais de livraison /15 points :**

1/Quels sont vos engagements en termes de délai de livraison pour un ouvrage ? /**3 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2/ Décrivez l’organisation logistique que vous proposez de mettre en place pour livrer les commandes dans le cadre du présent marché et dans les meilleurs délais /**4 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

3/ En fonctionnement normal, à quelle fréquence êtes-vous en mesure d’effectuer des livraisons ? En cas de besoin, êtes-vous en mesure d’augmenter la fréquence des livraisons ? /**2 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

4/ Proposez-vous un service de commande urgente ? Si oui, décrivez :

* La manière dont le client peut vous signaler une commande urgente
* Comment la notion de commande urgente est prise en compte dans vos processus de travail et de gestion
* L’organisation logistique que vous proposez de mettre en place pour livrer les commandes urgentes
* Dans quels délais vous êtes en mesure de livrer une commande urgente ? /**3 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

5/ Le nombre minimum et maximum de cartons livrés peut-il être fixé en accord avec le client ? / **1 point.**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

6/ Comment veillez-vous au bon état des ouvrages livrés ? /**2 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Retours d’ouvrages /1 point :**

Quelle est votre politique de retour des ouvrages déjà livrés en cas d'erreur de commande de la part du service émetteur, d'erreur de livraison, d'ouvrage défectueux ? Décrivez les modalités de retour et les délais de traitement.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Antiquariat /0 point :**

Pratiquez-vous l’antiquariat ? Si oui, décrivez les modalités d’utilisation et de fonctionnement de ce service (hors-marché).

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

E/ Développement durable /10 points

1/ En regard des impératifs de développement durable, décrivez les modalités de transport des livraisons. Décrivez à la fois les modalités actuelles, et les modalités sur lesquelles il vous est possible de vous engager à année N+1 /**4 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2/ En regard des impératifs de développement durable, décrivez les modalités de conditionnement des ouvrages. Décrivez à la fois les modalités actuelles, et les modalités sur lesquelles il vous est possible de vous engager à année N+1 /**4 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

3/ Avez-vous d'autres engagements en faveur de la transition écologique ou de la responsabilité sociétale que vous souhaiteriez porter à notre connaissance ? /**2 points**.

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………