**ANNEXE 2 : CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

Le cadre de réponse technique doit permettre d’apprécier la capacité du soumissionnaire à répondre aux objectifs du marché et d’évaluer la qualité de ses prestations. Il permet donc au pouvoir adjudicateur de juger les offres des opérateurs économiques sur le critère d’analyse « valeur technique » du règlement de la consultation, connaître les moyens qui seront mis en œuvre par le candidat pour exécuter le présent marché.

Ce cadre de mémoire est spécifique à la présente consultation. Il est rappelé que les moyens généraux de l’opérateur économique font déjà l’objet d’une analyse lors de l'analyse des candidatures, il est donc inutile de les rappeler ici. Le mémoire fourni doit porter sur l’exécution des prestations.

En complément des informations demandées par le pouvoir adjudicateur, les opérateurs économiques peuvent joindre toute documentation, en plus de celle qui leur est expressément demandée, permettant de préciser leur offre technique.

Tout document ainsi joint en complément de ce cadre de réponse technique doit être clairement identifié par un renvoi au paragraphe numéroté du cadre de réponse technique (en précisant l’intitulé du document, la page, le paragraphe concernés) et lister à la fin du cadre de réponse technique sous peine de ne pas être pris en compte.

Il est précisé que les informations trop générales et non spécifiques aux prestations couvertes par le marché ne sont d’aucune utilité au pouvoir adjudicateur et ne permettront pas d’obtenir le maximum de points attribuables au critère concerné.

**Attention : Seules les informations portées dans ce cadre de réponse technique seront prises en compte. Le candidat peut ajouter autant de lignes qu’il le souhaite dans les cadres prévus à cet effet dans la limite de 20 pages maximum.**

**Si le candidat souhaite annexer des documents à son offre technique, il les incorpore à la fin du présent document dans la partie « Annexes ».**

**LOT 1, LOT 2 ET LOT 3**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **100 points (lot 1 et 2)**  **Critère 1 : le prix : 20 points**   * 1. **Taux de remise : 5 points**   2. **Simulation de commande : 15 points (sur la base du modèle de commande renseigné dans votre offre)**   **Critère 2 : valeur technique de l’offre : 80 points**  **2.1. Service clientèle et organisation par le candidat pour répondre à la demande : 40 points**  **2.1.1.** **Volumétrie de la base de données et l’accessibilité du fonds : 10 points**  **Préciser notamment :**  - la volumétrie de la base de données et celle sur les thématiques de veille  - l’accessibilité du fonds  - les facilités de recherche sur les thématiques de veille sur la base de données et le fonds physique   |  | | --- | |  |   **2.1.2. Mise à jour et qualité des informations bibliographiques et commerciales fournies sur la plate-forme : 10 points**  **Préciser notamment :**  - les types de documents consultables  - la richesse des notices bibliographiques disponibles, en précisant si des référencements standards sont utilisés (ex. : Dewey, Rameau)  - la possibilité de récupération des notices au format UNIMARC  - la possibilité d’accéder aux ouvrages en langue française d’éditeurs francophones sur l’outil et possibilité d’achat des ouvrages en langue française d’éditeurs francophones (**concerne spécifiquement le lot 1)**  - la possibilité d’accéder aux ouvrages en langue étrangère d’éditeurs étrangers sur l’outil et possibilité d’achat des ouvrages en langue étrangère d’éditeurs étrangers (**concerne spécifiquement le lot 2**)  - la source et la fiabilité des informations sur la disponibilité et les dates de parution des titres présents dans le catalogue  - l’existence de services d’alerte sur parutions récentes en lien avec des thématiques définies conjointement avec le commanditaire. Les modalités de leur paramétrage (fréquence, délais, mots-clefs, nombre de requêtes personnalisables…)   |  | | --- | |  |   **2.1.3. Fonctionnalités et ergonomie de l’outil informatique mis à disposition : 10 points.**  **Préciser notamment :**  - son ergonomie : simplicité de navigation, moteur de recherche, filtres, accès rapide à l’information, etc  - l’existence d’outils d’aide à l’acquisition  - la formation à l’outil  - la durée de vie de son historique  - la possibilité de détection des doublons  - la possibilité d’un antiquariat pour les livres/BD épuisés  - la possibilité de consultation en temps réel des stocks et disponibilités  - les modalités d’information spontanée au commanditaire de toute mise à jour, toute modification ou tout dysfonctionnement, y compris temporaire, de l’outil informatique  - la mise à disposition d’un accès de démonstration à l’outil fourni au commanditaire (lien, identifiant et mot de passe temporaire, etc) sur la période d’analyse des offres   |  | | --- | |  |   **2.1.4. Organisation humaine et technique proposée pour assurer la gestion des commandes :**  **10 points**  **Préciser notamment :**  - la joignabilité de l’interlocuteur commercial dédié  - la continuité du service en cas d’absence de l’interlocuteur commercial  - les modalités et temps de réactivité pour des besoins de commande urgente  - la possibilité de prêts ponctuels pour évaluation préalable à acquisition  - la mise à disposition régulière (périodicité de cette mise à jour) d’un état précis des commandes non servies. **Joindre un modèle de l’état pour illustration**.  Précisez les modalités de mise à disposition  -l’accessibilité en temps réel de données relatives aux commandes dont l’état d’avancement des titres commandés   |  | | --- | |  |   **2.2. Qualité du suivi des commandes et du service après-vente proposé par le candidat :**  **26 points**    **2.2.1. Information sur l’état des commandes : 12 points**  **Préciser notamment :**  -l’envoi d’un accusé de réception de la commande  -le délai de traitement de la commande  -l’outil utilisé pour être informé de l’état des commandes  -les modalités de suivi des ouvrages en attente et modalités d’information sur ce suivi au commanditaire  -la possibilité d’être informé en temps réel   |  | | --- | |  |   **2.2.2. Précision des réponses, réactivité et dispositif en cas d’indisponibilité des ouvrages : 6 points**  **Préciser notamment :**  -le délai et les modalités de l’information adressée au commanditaire si l’ouvrage commandé est indisponible  -le délai et les modalités de l’information adressée au commanditaire si l’ouvrage indisponible est redevenu disponible  -en cas de livre/BD épuisé, le délai actif de recherche prévu et la régularité de l’information adressée au commanditaire sur l’état de la recherche   |  | | --- | |  |   **2.2.3. Organisation opérationnelle et financière du service après-vente : 8 points**  **Préciser notamment :**  -les modalités de retour des livres/BD défectueux et des doublons  -les modalités de retour en cas d’erreur du prestataire  -les modalités en cas d’erreur de livraison  -les modalités de retour en cas d’erreur du commanditaire et les modalités de retour si, après la livraison, le commanditaire constate la non pertinence d’un ouvrage pour le fonds documentaire   |  | | --- | |  |   **2.3. Modalités (organisation, conditionnement…) et délais de la livraison : 14 points**  **2.3.1. Modalités de livraison (organisation, conditionnement…) et performance environnementale : 5 points**  **Préciser notamment :**  -le choix des modalités de transport  -les emballages de livraison  -la protection des ouvrages  -la fréquence des livraisons  -les modalités de performance environnementale (prise en compte du facteur environnemental : transport, emballage…)   |  | | --- | |  |   **2.3.2. Délais de livraison (à donner en jours ouvrés) : 9 points**  **Préciser notamment :**  - les délais habituels de livraison après réception de la commande par le fournisseur.  - les délais maximum de livraison.  - les délais habituels de livraison après réception d’une commande urgente.  - les délais maximum de livraison.  - les délais habituels de livraison après réception d’une commande de livres/DVD d’éditeurs francophones (ou d’éditeurs étrangers pour le lot 2).  - les délais maximum de livraison.   |  | | --- | |  | |
| **Le lot 3 est noté sur 110 points :**  **Spécifiquement pour le lot 3 (BD) : plus-value de l’offre (bonus 10 points) :** formation ou atelier de présentation des nouveautés éditoriales ou ateliers thématiques (BD, mangas, …), modalités de conseils personnalisés sur place à la librairie, prêt d’exposition, …   |  | | --- | |  | |

**ANNEXES EVENTUELLES A L’OFFRE TECHNIQUE**

**LOT 1\*, LOT 2\*, LOT 3\* (rayer la mention inutile)**

**LOT 4**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **110 points**  **Critère 1 : le prix : 20 points**   * 1. **Taux de remise : 5 points**   2. **Simulation de commande : 15 points (sur la base du modèle de commande renseigné dans votre offre)**   **Critère 2 : valeur technique de l’offre : 80 points**  **2.1. Service clientèle et organisation par le candidat pour répondre à la demande : 40 points**  **2.1.1. Volumétrie de la base de données et l’accessibilité du fonds : 10 points**  **Préciser notamment :**  - la volumétrie de la base de données et celle sur les thématiques de veille  - l’accessibilité du fonds  - les facilités de recherche sur les thématiques de veille sur la base de données et le fonds physique   |  | | --- | |  |   **2.1.2. Mise à jour et qualité des informations bibliographiques et commerciales fournies sur la plate-forme : 10 points**  **Préciser notamment :**  - les types de documents consultables  - la richesse des notices bibliographiques disponibles, en précisant si des référencements standards sont utilisés (ex. : Dewey, Rameau)  - la possibilité de récupération des notices  -la possibilité d’accéder à des titres étrangers avec des droits de prêt et de consultation négociés  - la source et la fiabilité des informations sur la disponibilité et les dates de parution des titres présents dans le catalogue  - l’existence de services d’alerte sur parutions récentes en lien avec des thématiques définies conjointement avec le commanditaire. Les modalités de leur paramétrage (fréquence, délais, mots-clefs, nombre de requêtes personnalisables…)   |  | | --- | |  |   **2.1.3. Fonctionnalités et ergonomie de l’outil informatique mis à disposition : 10 points.**  **Préciser notamment :**  - son ergonomie : simplicité de navigation, moteur de recherche, filtres, accès rapide à l’information, etc  - l’existence d’outils d’aide à l’acquisition  - la formation à l’outil  - la durée de vie de son historique  - la possibilité de détection des doublons  - la possibilité de consultation en temps réel des stocks et disponibilités  - les modalités d’information spontanée au commanditaire de toute mise à jour, toute modification ou tout dysfonctionnement, y compris temporaire, de l’outil informatique  - la mise à disposition d’un accès de démonstration à l’outil fourni au commanditaire (lien, identifiant et mot de passe temporaire, etc) sur la période d’analyse des offres   |  | | --- | |  |   **2.1.4. Organisation humaine et technique proposée pour assurer la gestion des commandes :**  **10 points**  **Préciser notamment :**  - la joignabilité de l’interlocuteur commercial dédié  - la continuité du service en cas d’absence de l’interlocuteur commercial  - les modalités et temps de réactivité pour des besoins de commande urgente  - la possibilité de prêts ponctuels pour évaluation préalable à acquisition  - la mise à disposition régulière (périodicité de cette mise à jour) d’un état précis des commandes non servies. **Joindre un modèle de l’état pour illustration**.  Précisez les modalités de mise à disposition  -l’accessibilité en temps réel de données relatives aux commandes dont l’état d’avancement des titres commandés   |  | | --- | |  |   **2.2. Qualité du suivi des commandes et du service après-vente proposé par le candidat :**  **26 points**    **2.2.1. Information sur l’état des commandes : 12 points**  **Préciser notamment :**  -l’envoi d’un accusé de réception de la commande  -le délai de traitement de la commande  -l’outil utilisé pour être informé de l’état des commandes  -les modalités de suivi des ouvrages en attente et modalités d’information sur ce suivi au commanditaire  -la possibilité d’être informé en temps réel   |  | | --- | |  |   **2.2.2. Précision des réponses, réactivité et dispositif en cas d’indisponibilité des DVD : 6 points**  **Préciser notamment :**  -le délai et les modalités de l’information adressée au commanditaire si le DVD commandé est indisponible  -le délai et les modalités de l’information adressée au commanditaire si le DVD indisponible est redevenu disponible  -en cas de DVD épuisé, le délai actif de recherche prévu et la régularité de l’information adressée au commanditaire sur l’état de la recherche   |  | | --- | |  |   **2.2.3. Organisation opérationnelle et financière du service après-vente : 8 points**  **Préciser notamment :**  -les modalités de retour des DVD défectueux et des doublons  -les modalités de retour en cas d’erreur du prestataire  -les modalités en cas d’erreur de livraison  -les modalités de retour en cas d’erreur du commanditaire et les modalités de retour si, après la livraison, le commanditaire constate la non pertinence d’un ouvrage pour le fonds documentaire   |  | | --- | |  |   **2.3. Modalités (organisation, conditionnement…) et délais de la livraison : 14 points**  **2.3.1. Modalités de livraison (organisation, conditionnement…) et performance environnementale : 5 points**  **Préciser notamment :**  -le choix des modalités de transport  -les emballages de livraison  -la protection des DVD  -la fréquence des livraisons  -les modalités de performance environnementale (prise en compte du facteur environnemental : transport, emballage…)   |  | | --- | |  |   **2.3.2. Délais de livraison (à donner en jours ouvrés) : 9 points**  **Préciser notamment :**  - les délais habituels de livraison après réception de la commande par le fournisseur.  - les délais maximum de livraison.  - les délais habituels de livraison après réception d’une commande urgente.  - les délais maximum de livraison.  - les délais habituels de livraison après réception d’une commande de DVD  - les délais maximum de livraison.   |  | | --- | |  | |
| **Spécifiquement pour le lot 4 (DVD) : plus-value de l’offre (bonus 10 points) : outil de communication mis à disposition (mini-site en fonction des acquisitions, ...) modalité de conseils personnalisés, prêt d’exposition, …**   |  | | --- | |  | |

**ANNEXES EVENTUELLES A L’OFFRE TECHNIQUE - LOT 4**