|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Université Claude Bernard Lyon 1  Pôle Finances, Achats, Pilotage - Direction des Achats | **MARCHÉ PUBLIC**  MARCHÉ DE SERVICES |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Abonnement à des périodiques au titre à titre |

|  |
| --- |
| **CADRE DE RÉPONSE** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Consultation n°25085S |

**■ Critères d’attribution**

Le candidat doit pour chaque critère renseigner toutes les informations utiles à l’acheteur permettant d’apprécier la qualité de l’offre au regard des critères d’attribution dans le respect du cahier des charges.

| Critère | Complément |
| --- | --- |
| **1**. **Valeur technique** (60 %) | Cf. § 6 du CCP |
| *Réponse à détailler par sous-critère :* | |
| - **Conditions de traitement des commandes et suivi des commandes** (15 %) | Délai et modalités d’envoi de devis et de traitement des commandes, diffusion des informations de suivi… |
| *Réponse du candidat :* | |
| - **Gestion des abonnements** (15 %) | Modalités de la reprise de la gestion de la totalité des abonnements du SCD ; modalités de la gestion des abonnements (notamment : mise en place des nouveaux abonnements et des réabonnements, cessation de parution, mise en service des ressources numériques, fournitures défectueuses ou non servies) ; modalités de la veille sur les abonnements… |
| *Réponse du candidat :* | |
| - **Outils de gestion des abonnements en ligne ergonomique et fiable** (10 %) | Spécificités de l’outil de gestion des abonnements en ligne, modalités d’assistance technique et de formation des personnels… |
| *Réponse du candidat :* | |
| - **Extraction de statistiques et reporting** (5 %) | Possibilité de générer des rapports (liste des abonnements, commandes, états budgétaires, suivi des factures…), fourniture d’états récapitulatifs et/ou statistiques… |
| *Réponse du candidat :* | |
| - **Gestion des réclamations** (15 %) | Délai de prise en charge, interlocuteurs francophones, modalités de gestion des avoirs et remboursements… |
| *Réponse du candidat :* | |
| **2**. **Prix** (20 %) | Prix |
| *A compléter dans les documents financiers* | |
| **3**. **Délai de Traitement et Livraison/Installation** (20 %) | Cf. § 6 du CCP |
| 1/ Délai de traitement d'un nouvel abonnement au format papier à réception de la commande :   |  |  | | --- | --- | | **Périodiques** | **Délai de réception du premier numéro** | | Abonnements français |  | | Abonnements européens |  | | Abonnements hors Union Européenne |  |   2/ Délai de traitement d'un nouvel abonnement au format numérique à réception de la commande :   |  |  | | --- | --- | | **Périodiques** | **Délai de mise en place d’un nouvel abonnement numérique** | | Abonnements français |  | | Abonnements européens |  | | Abonnements hors Union Européenne |  |   3/ Délai d’activation de l’accès client chez l’éditeur pour un nouvel abonnement sur support numérique :   |  |  | | --- | --- | | **Périodiques** | **Délai d’activation de l’accès** | | Abonnements français |  | | Abonnements européens |  | | Abonnements hors Union Européenne |  |   4/ Délai de renouvellement d'un abonnement au format papier à réception de la commande :   |  |  | | --- | --- | | **Périodiques** | **Délai de renouvellement d’un abonnement papier** | | Abonnements français |  | | Abonnements européens |  | | Abonnements hors Union Européenne |  |   5/ Délai de renouvellement d'un abonnement au format numérique à réception de la commande :   |  |  | | --- | --- | | **Périodiques** | **Délai de renouvellement d'un abonnement numérique** | | Abonnements français |  | | Abonnements européens |  | | Abonnements hors Union Européenne |  |   6/ Délai d’activation de l’accès client chez l’éditeur pour le renouvellement d’un abonnement sur support numérique :   |  |  | | --- | --- | | **Périodiques** | **Délai d'activation de l'accès** | | Abonnements français |  | | Abonnements européens |  | | Abonnements hors Europe |  |   7/ Délais de livraison des abonnements sur support papier suivant la périodicité et le pays d'édition :   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Pays d'édition** | **Périodicité** | **Délai de livraison** | | France | Quotidien |  | | France | Hebdomadaire |  | | France | Mensuel |  | | France | Trimestriel |  | | France | Semestriel |  | | France | Annuel |  | | Europe/Union Européenne | Quotidien |  | | Europe/Union Européenne | Hebdomadaire |  | | Europe/Union Européenne | Mensuel |  | | Europe/Union Européenne | Trimestriel |  | | Europe/Union Européenne | Semestriel |  | | Europe/Union Européenne | Annuel |  | | Hors Europe | Quotidien |  | | Hors Europe | Hebdomadaire |  | | Hors Europe | Mensuel |  | | Hors Europe | Trimestriel |  | | Hors Europe | Semestriel |  | | Hors Europe | Annuel |  |   8/ Délai de traitement d'une réclamation émise par l’UCBL : | |