BURGUNDY SCHOOL OF BUSINESS

MAPA26-09

Cadre de réponse technique

Gestion des abonnements de la médiathèque

Document à compléter par le candidat

Identification du candidat	Réponse
Raison sociale	À compléter par le candidat
Nom et fonction du signataire / référent de l'offre	À compléter par le candidat
Téléphone et courriel	À compléter par le candidat
Date de la réponse	À compléter par le candidat

1. Instructions aux candidats

Le présent cadre constitue le document de réponse obligatoire pour l'appréciation de la valeur technique. Le candidat répond dans les zones prévues, dans l'ordre des rubriques, en apportant des éléments précis, vérifiables et adaptés au besoin de BSB. Les renvois à des documents commerciaux génériques ne se substituent pas à une réponse dans le présent cadre.

- Les réponses doivent distinguer clairement les fonctionnalités disponibles à la date de remise de l'offre de celles prévues ultérieurement.
- Lorsque la réponse dépend d'un tiers, notamment d'un éditeur de publication ou de la solution EBSCO Discovery Service, le candidat décrit son propre rôle, les interfaces et les modalités de coordination.
- Tout engagement chiffré proposé par le candidat doit être exprimé dans une unité non ambiguë : jours ouvrés, jours calendaires, heures ouvrées ou semaines.
- Les documents justificatifs utiles peuvent être joints en annexe. Chaque annexe doit être nommée et référencée dans la réponse.
- Les réponses du titulaire retenu pourront être rendues contractuelles dans le respect de l'ordre de priorité des pièces du marché.

Pondération de la valeur technique : 40 points

Sous-critère technique	Pondération
1. Qualité et fonctionnalités de l'outil de gestion des abonnements	15 points
2. Organisation du suivi des commandes, renouvellements et réclamations	10 points
3. Gestion des abonnements électroniques et intégration à EBSCO Discovery Service	8 points
4. Organisation de l'équipe et continuité de service	4 points
5. Modalités de reprise et de réversibilité	3 points

2. Présentation générale de la solution proposée

Élément demandé	Réponse du candidat
Dénomination de la solution et version proposée	Zone de réponse du candidat
Mode de fourniture : SaaS, portail web ou autre	Zone de réponse du candidat
Langues disponibles, dont le français	Zone de réponse du candidat
Navigateurs et prérequis techniques	Zone de réponse du candidat
Hébergement et localisation des données	Zone de réponse du candidat
Date de disponibilité opérationnelle proposée	Zone de réponse du candidat
Références comparables dans l'enseignement supérieur, la recherche ou les médiathèques	Zone de réponse du candidat

3. Sous-critère 1 – Qualité et fonctionnalités de l'outil de gestion des abonnements — 15 pts

Le candidat décrit l'outil mis à disposition de BSB, son ergonomie, sa couverture fonctionnelle et les modalités d'accompagnement des utilisateurs.

3.1 Description fonctionnelle

N°	Élément attendu	Réponse détaillée du candidat
1.1	Accès au portail et gestion des profils, rôles et habilitations	À compléter
1.2	Consultation du catalogue, recherche multicritère et identification des titres	À compléter
1.3	Visualisation centralisée des abonnements papier, en ligne et couplés	À compléter
1.4	Données disponibles par abonnement : éditeur, ISSN, support, période, prix, statut, destinataire et échéance	À compléter
1.5	Création, transmission et suivi des demandes ou commandes	À compléter
1.6	Tableaux de bord, alertes et notifications : échéances, renouvellements, incidents, réclamations et tarifs	À compléter
1.7	Fonctions d'export et formats proposés, notamment XLSX et CSV	À compléter
1.8	Reporting financier et opérationnel : dépenses, évolution tarifaire, consommation et historique	À compléter
1.9	Traçabilité des opérations, journal des actions et conservation de l'historique	À compléter
1.10	Ergonomie, accessibilité, personnalisation et usage sur différents terminaux	À compléter

3.2 Mise en œuvre, formation et assistance

Thème	Réponse du candidat
Paramétrage initial et reprise des données nécessaires au démarrage	À compléter
Planning de mise en service et principales étapes	À compléter
Formation initiale et supports remis à BSB	À compléter
Assistance utilisateurs : canaux, horaires, langues et délais	À compléter
Maintenance, mises à jour et information préalable de BSB	À compléter
Indicateurs de disponibilité et engagements de service proposés	À compléter

4. Sous-critère 2 – Organisation du suivi des commandes, renouvellements et réclamations — 10 pts

Le candidat décrit son organisation de bout en bout, depuis la réception d'une demande ou d'un bon de commande jusqu'au suivi de la fourniture, au renouvellement et à la résolution des anomalies.

4.1 Processus opérationnels

Processus	Description attendue	Réponse du candidat
Commande / nouvel abonnement	Accusé de réception, contrôle, transmission à l'éditeur, confirmation et suivi.	À compléter
Mise en service	Pilotage des délais contractuels, alerte en cas de risque et information de BSB.	À compléter
Renouvellement	Recensement, proposition de renouvellement, validation expresse de BSB et absence de renouvellement automatique.	À compléter
Modification / résiliation d'un titre	Traitement d'un changement de support, destinataire, adresse ou d'une interruption.	À compléter
Réclamation papier	Numéro manquant, retard, défaut d'adressage, relance éditeur et clôture.	À compléter
Incident d'accès en ligne	Qualification, reproduction, coordination et rétablissement.	À compléter
Suivi tarifaire	Information sur les nouveaux tarifs, justification et alerte en cas d'augmentation supérieure au seuil contractuel.	À compléter
Facturation / avoir	Rapprochement avec les commandes, traitement des écarts et suivi des avoirs.	À compléter

4.2 Délais et engagements de suivi proposés

Événement	Délai proposé par le candidat	Modalités de preuve / suivi
Accusé de réception d'un bon de commande	À compléter	À compléter
Transmission de la commande à l'éditeur	À compléter	À compléter
Accusé de réception d'une réclamation	À compléter	À compléter
Première information de BSB sur une réclamation	À compléter	À compléter
Relance de l'éditeur	À compléter	À compléter
Mise à jour du statut dans l'outil	À compléter	À compléter
Réponse à une demande générale de BSB	À compléter	À compléter

4.3 Pilotage et reporting

Décrire la fréquence, le contenu et le format des points de suivi proposés : commandes en cours, abonnements à renouveler, réclamations ouvertes, incidents d'accès, évolutions tarifaires, factures et avoirs.

Fréquence proposée	Participants	Support / indicateurs	Modalités d'escalade
À compléter	À compléter	À compléter	À compléter
À compléter	À compléter	À compléter	À compléter
À compléter	À compléter	À compléter	À compléter

5. Sous-critère 3 – Gestion des abonnements électroniques et intégration à EBSCO Discovery Service — 8 pts

Le candidat décrit les moyens permettant d'activer, maintenir et dépanner les accès électroniques de BSB et d'assurer la mise à jour des abonnements dans EBSCO Discovery Service, quel que soit son propre environnement technique.

N°	Élément attendu	Réponse détaillée du candidat
3.1	Activation initiale des ressources électroniques et contrôle des droits	À compléter
3.2	Collecte et gestion des identifiants institutionnels, URL, domaines, plages IP et autres paramètres nécessaires	À compléter
3.3	Gestion des périodes de couverture, holdings, collections et métadonnées nécessaires à la découverte	À compléter
3.4	Modalités de paramétrage et de mise à jour dans EBSCO Discovery Service	À compléter
3.5	Coordination avec EBSCO et avec les éditeurs lorsque l'intervention d'un tiers est nécessaire	À compléter
3.6	Traitement d'un incident d'accès, diagnostic, escalade et information de BSB	À compléter
3.7	Suivi des changements de plateforme ou d'URL éditeur	À compléter
3.8	Contrôle périodique des accès et signalement des anomalies	À compléter
3.9	Statistiques d'usage disponibles et modalités de restitution, le cas échéant	À compléter
3.10	Protection des identifiants et mesures de sécurité associées	À compléter

5.1 Cas pratique à décrire

Une revue électronique renouvelée apparaît dans le portefeuille, mais l'accès est indisponible et la couverture n'est pas correctement affichée dans EBSCO Discovery Service. Décrire les étapes de traitement, les intervenants, les délais cibles, les informations transmises à BSB et les éléments de preuve de la résolution.

Réponse du candidat
À compléter

6. Sous-critère 4 – Organisation de l’équipe et continuité de service — 4 pts

Le candidat présente l’équipe affectée au marché, les responsabilités de chaque intervenant et les mesures garantissant une continuité de service pendant toute la durée de l’accord-cadre.

Fonction / rôle	Nom ou profil	Responsabilités	Expérience pertinente	Suppléance
À compléter	À compléter	À compléter	À compléter	À compléter
À compléter	À compléter	À compléter	À compléter	À compléter
À compléter	À compléter	À compléter	À compléter	À compléter
À compléter	À compléter	À compléter	À compléter	À compléter
À compléter	À compléter	À compléter	À compléter	À compléter

Élément d’organisation	Réponse du candidat
Interlocuteur privilégié et coordonnées fonctionnelles	À compléter
Horaires et jours de disponibilité	À compléter
Organisation pendant les congés et absences	À compléter
Procédure d’escalade opérationnelle et managériale	À compléter
Modalités d’information de BSB en cas de changement d’interlocuteur	À compléter
Outils internes de partage d’information et de traçabilité garantissant la continuité	À compléter

7. Sous-critère 5 – Modalités de reprise et de réversibilité — 3 pts

Le candidat décrit les modalités de reprise au démarrage et de restitution en fin de marché afin de garantir la continuité des abonnements et des accès.

7.1 Reprise au démarrage

Étape	Actions proposées	Responsable	Délai / jalon	Livrable
Lancement et collecte des données existantes	À compléter	À compléter	À compléter	À compléter
Contrôle et fiabilisation du portefeuille	À compléter	À compléter	À compléter	À compléter
Reprise des numéros clients, échéances, destinataires et accès	À compléter	À compléter	À compléter	À compléter
Paramétrage de l'outil et d'EBSCO Discovery Service	À compléter	À compléter	À compléter	À compléter
Contrôle contradictoire avec BSB	À compléter	À compléter	À compléter	À compléter
Bascule opérationnelle et traitement des anomalies résiduelles	À compléter	À compléter	À compléter	À compléter

7.2 Réversibilité en fin de marché

Donnée / élément à restituer	Format proposé	Modalité de contrôle	Délai proposé
Liste complète des abonnements en cours	XLSX / CSV / autre à préciser	À compléter	À compléter
Références et numéros clients éditeurs	XLSX / CSV / autre à préciser	À compléter	À compléter
Dates de début et d'échéance	XLSX / CSV / autre à préciser	À compléter	À compléter
Adresses et destinataires de livraison	XLSX / CSV / autre à préciser	À compléter	À compléter
URL, droits et paramètres d'accès aux ressources électroniques	XLSX / CSV / autre à préciser	À compléter	À compléter
Réclamations et incidents en cours	XLSX / CSV / autre à préciser	À compléter	À compléter
Paiements, factures et avoirs en cours	XLSX / CSV / autre à préciser	À compléter	À compléter
Données nécessaires au paramétrage dans EBSCO Discovery Service	XLSX / CSV / autre à préciser	À compléter	À compléter
Historique et pièces utiles à la continuité de service	XLSX / CSV / autre à préciser	À compléter	À compléter

Le candidat confirme sa capacité à transmettre les données de réversibilité dans le délai contractuel de sept jours ouvrés à compter de la demande de BSB.

Engagement du candidat	Réponse
Respect du délai contractuel de sept jours ouvrés	☐ Oui ☐ Non Observations :

8. Attestation du candidat

Le candidat certifie l'exactitude des informations figurant dans le présent cadre de réponse technique et confirme que les engagements proposés pourront être mis en œuvre pendant toute la durée du marché, sous réserve des stipulations particulières expressément indiquées dans sa réponse.

Nom et qualité du représentant	Date
À compléter	À compléter