



**ANNEXE 1 AU REGLEMENT DE LA CONSULTATION
CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

ACHAT DE LIVRES NON SCOLAIRES ET DE DOCUMENTS

Lot n° 1 Livres adulte et jeunesse

Ce questionnaire technique est un document destiné au jugement des offres. Il aura valeur contractuelle au titre des pièces particulières du marché.

Toute offre doit obligatoirement être accompagnée de ce document dûment complété par le candidat et ne doit pas être constitué de renvois à un autre document.

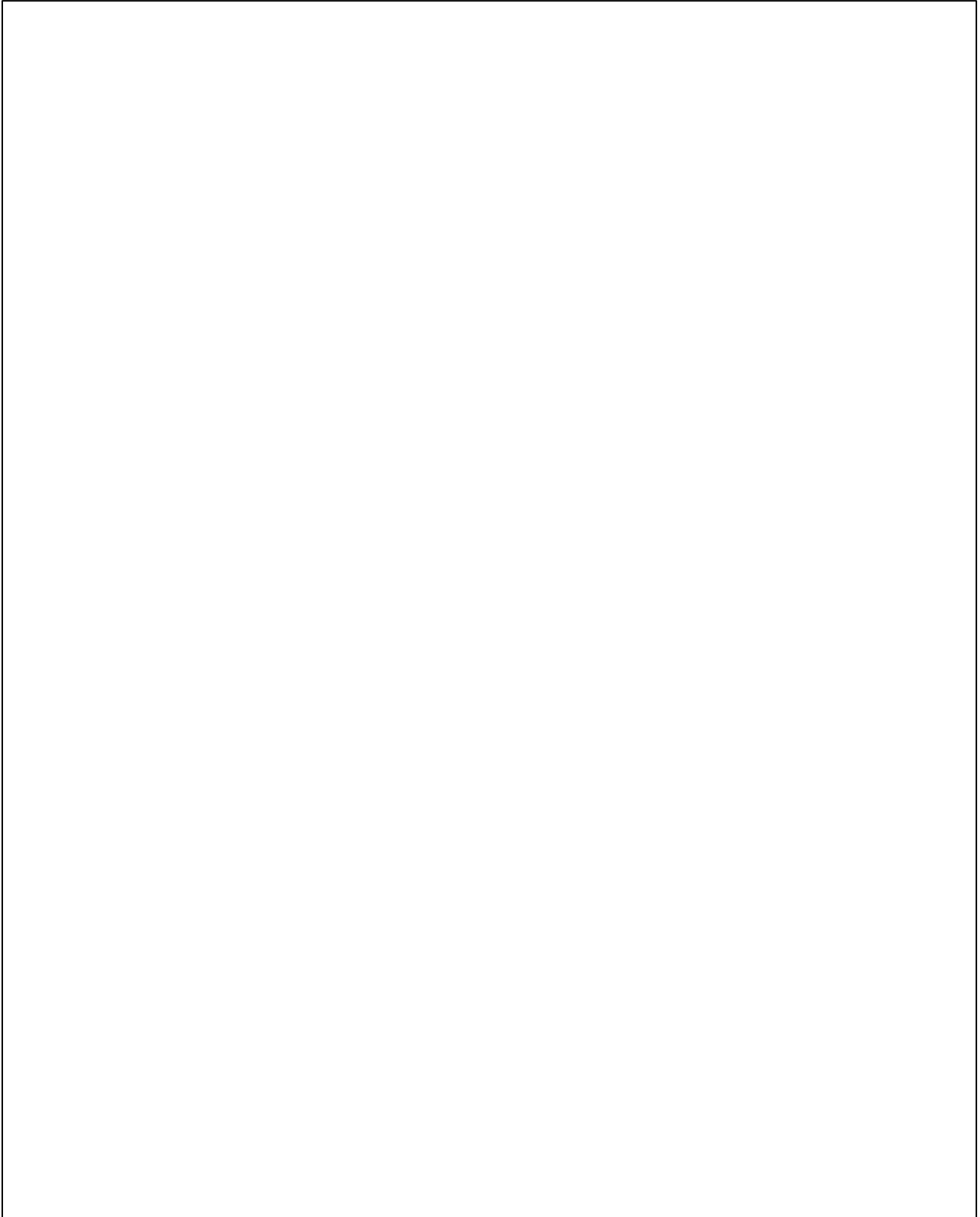
Rappel des critères de sélection des offres

- Valeur technique : 80 % avec comme sous-critères :
 - Qualité du traitement et suivi des commandes : 40 %
 - Qualité du service après-vente : 30 %
 - Qualité des conseils et recherches : 30 %

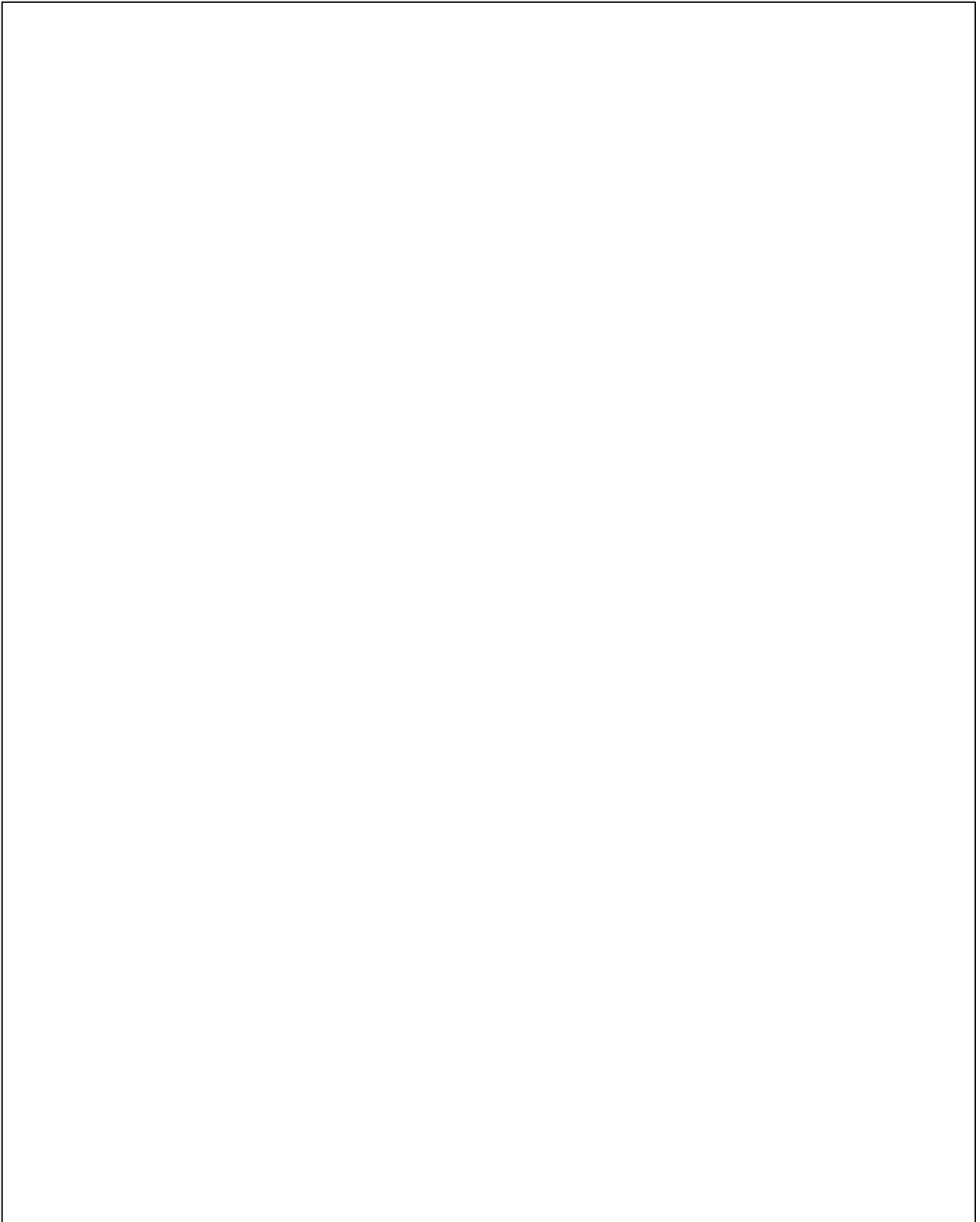
- Délai : 10 % :
 - Délai ordinaire 50 %
 - Délai urgent 50 %

- Prix : 10 % :
 - % de remise accordée (dans la limite des 9%)

1) Description des moyens mis à disposition pour suivre le traitement des commandes et les livraisons : outils disponibles pour la passation des commandes, organisation du circuit de traitement des commandes et suivi (possibilité de suivi en ligne du traitement et de la livraison), précision des réponses dans les cas d'indisponibilité et proposition de fourniture alternative, procédures de relance des distributeurs ou diffuseurs ...



2) Description de la méthodologie et de l'organisation du SAV (prise en charge de la réclamation client) avec les modalités de gestion des reliquats, des doublons et reprise des documents :



3) Description des compétences en matière de conseils et de recherche bibliographiques : *désignation d'un interlocuteur unique, proposition de sélection d'ouvrages thématiques, solution alternative en cas de livres épuisés, conseils sur les perspectives de vente d'ouvrage ...etc :*

4) Prix

% de la remise consentie sur le prix éditeurs (dans la limite de 9%) :

5) Indication du délai contractuel de livraison ordinaire et urgent dans le respect du CCTP sur lequel le candidat s'engage pour la durée du marché :

Le candidat peut proposer des explications en fonction de la disponibilité en stock.

Délai ordinaire :

Délai urgent :