



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

GESTION DES ABONNEMENTS DE PERIODIQUES

NEOMA BS

Consultation n°: 2017-FCS-NBS-0013

**Date et heure limites de réception des offres :
mercredi 29 novembre 2017 à 16:00**

NEOMA BUSINESS SCHOOL

59 rue Pierre Taittinger
51100 REIMS

Tél : 03 26 77 47 20



PRESTATIONS ATTENDUES

1. REPRISE DES ABONNEMENTS

La reprise de la gestion des abonnements de périodiques français et étrangers mentionnés en annexe en vigueur au 1^{er} janvier 2018 à date d'échéance

2. GESTION DES ABONNEMENTS

- La mise en service des nouveaux abonnements, c'est-à-dire la préparation et la transmission des commandes aux éditeurs :
Les nouveaux abonnements peuvent être demandés à tout moment dans l'année, par bon de commande. La mise en service de nouveaux abonnements intervient dans les délais prévus par le présent article. Le montant de l'ajout ne pourra pas excéder 10 % du montant global du marché.
- Le suivi des réabonnements : Le titulaire informe Neoma BS des abonnements venant à échéance, six mois avant l'échéance de renouvellement. Neoma BS retourne au titulaire la liste des titres faisant l'objet de réabonnements / résiliations. Le titulaire en accuse réception.
- Le suivi des commandes, des relances et la gestion des réclamations auprès des éditeurs
- Les avances des paiements par le prestataire aux éditeurs et la consolidation des factures envoyées par les éditeurs.

3. DELAIS DE MISE EN SERVICE DES ABONNEMENTS

Le respect des délais énoncés ci-dessous. Par délai de mise en service, il faut entendre le délai dans lequel Neoma BS reçoit le premier exemplaire d'un nouvel abonnement. Ce délai court à compter de l'accusé réception du bon de commande.

- 21 jours ouvrés pour les abonnements édités en France
- 40 jours pour les abonnements édités à l'étranger

4. RENOUVELLEMENT DES ABONNEMENTS / RESILIATIONS

Aucun renouvellement d'abonnement ne fera l'objet d'une tacite reconduction et la durée d'un abonnement ne pourra être supérieure à un an.

5. COMMANDE DE NUMEROS ISOLES

NEOMA BS pourra demander au titulaire un devis pour des numéros isolés. Après acceptation du devis, le délai de livraison ne doit pas dépasser 15 jours à compter de la commande. Passé ce délai, NEOMA BS se réserve le droit d'annuler sa commande et de s'adresser à un autre prestataire ou éditeur.

6. LIVRAISON

Le titulaire s'engage à acheminer les commandes aux adresses énoncées dans le CCAP

Délais :

Le titulaire s'engage à assurer la régularité des livraisons dans les délais indiqués ci-après.

Dans le cas où un numéro de périodique manquerait à la livraison, le titulaire s'engage à le fournir ou le remplacer.

Le délai de livraison des périodiques est appliqué à compter de la date de parution. Il est au maximum de :

quotidiens édités en France	le jour même
quotidiens édités à l'étranger	2 jours
hebdomadaires édités en France ou à l'étranger	2 jours
bimensuels édités en France ou à l'étranger	3 jours
mensuels édités en France ou à l'étranger	5 jours
bimestriels édités en France ou à l'étranger	8 jours
trimestriels édités en France ou à l'étranger	10 jours
semestriels édités en France ou à l'étranger	20 jours
annuels édités en France ou à l'étranger	20 jours
bisannuels édités en France ou à l'étranger	20 jours

Passés ces délais, la procédure de réclamation est par les bibliothèques de NEOMA BS. Ces dernières se réservent par ailleurs, le droit d'annuler ladite commande.

En tout état de cause, si les délais de livraison excèdent ceux précisés ci-dessous, le titulaire du marché est tenu d'aviser les bibliothèques de NEOMA BS dans un délai de deux jours.



7. CESSATION DE FOURNITURE D'UN PERIODIQUE

En cas de cession de fourniture d'un périodique du fait de l'éditeur ou du titulaire du marché, le titulaire est tenu d'informer NEOMA BS dans les meilleurs délais. Le titulaire doit proposer à NEOMA BS le remboursement, le cas échéant sous forme d'avoir, au prorata des sommes engagées au titre des numéros non servis.

8. FOURNITURE D'INFORMATIONS

- Le titulaire fournit à NEOMA BS toutes les indications bibliographiques demandées (ISSN, périodicité, éditeur, prix éditeur, dates et nombre de parution, supports proposés, accès électronique ...)
- Le titulaire informe NEOMA BS de la cessation ou suspension temporaire, des changements de titre d'éditeur, de périodicité et de supports des périodiques auxquels NEOMA BS est abonné.
- Le titulaire s'engage en fin de marché à fournir la liste des abonnements en cours au prestataire du nouveau marché dans un délai de quinze jours à compter de la notification du prochain marché.
- La production à la demande de tous états récapitulatifs et/ou statistiques relatifs : au portefeuille d'abonnements de NEOMA BS, classés selon la demande – aux réclamations détaillant les causes et les suites données

9. SUIVI CLIENTELE

La désignation d'un unique référent pour l'ensemble des campus de NEOMA BS, chargé de veiller à l'exécution du marché, de répondre aux réclamations, d'effectuer les relances auprès des éditeurs, d'alerter NEOMA BS de toute anomalie dans la réception des abonnements et de rendre compte des démarches effectuées

10. GESTION DES COMPTES ET FACTURATION

- Un système de gestion permettant la création de sous comptes pour la gestion distincte des abonnements par campus Library
- Facturation par campus (Library) et par service : Le titulaire établit des factures distinctes par campus (Library) et par service.
- Réception des factures :



- Les factures adressées au campus de Reims : correspondent aux abonnements livrés sur le campus de Reims
- Les factures adressées au campus de Rouen : correspondent aux abonnements livrés sur le campus de Rouen et sur le campus de Paris

11. SITE WEB

Dès la notification du marché, dans un délai de 15 jours maximum suivant transmission des informations de paramétrage demandées, le titulaire met à disposition de NEOMA BS un site marchand gratuit présentant les fonctionnalités suivantes :

- Identifiant et mot de passe d'accès personnel à chaque gestionnaire d'abonnements par campus
- Possibilité de paramétrer des comptes et sous comptes
- Recherches multicritères de titres ...
- Affichage des tarifs en vigueur en hors taxe avec indication du taux de TVA applicable
- Module réclamation permettant la saisie et suivi des réclamations
- Suivi des abonnements : parution, livraison, facturation-échéances
- Renouvellement / suppression des abonnements
- Identifiants électroniques des abonnements en cours

Le titulaire doit par ailleurs fournir un mode d'emploi du site et toutes ses fonctionnalités en pdf et sur le mode pas à pas en français.