

ACCORD CADRE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Appel d'offres ouvert de gestion des abonnements à des périodiques

ARTICLE 1 Contexte des prestations

Les services du pouvoir adjudicateur..... souhaitent faire assurer la gestion de leurs abonnements à des périodiques par un prestataire unique. Ils sont actuellement au nombre de, répartis sur les sites suivants :.....

ARTICLE 2 Objet de l'accord cadre

L'accord cadre a pour objet la gestion des abonnements à des périodiques sur tout support et de toute nature, qu'ils soient publiés en France ou à l'étranger, pour le compte des services du pouvoir adjudicateur. Il doit également, en cas de besoin, concerner des encyclopédies à mises à jour, dans les mêmes conditions que pour les revues.

ARTICLE 3 Description des prestations

3.1 Dispositions générales

Le titulaire, sur la base d'une obligation de résultats assure la gestion des abonnements et des réabonnements sur tout support. Il s'engage à :

- fournir les revues et périodiques spécialisés ou grand public, en langue française et étrangère
- effectuer les recherches sur les revues que les services souhaitent acquérir
- mettre à disposition des services concernés son catalogue de titres et les moyens pour y accéder
- proposer, quand elle existe, la possibilité d'un accès aux archives électroniques
- suivre les abonnements et leur exécution, avec relance auprès des fournisseurs le cas échéant
- assurer le bon déroulement de la distribution des exemplaires et de la facturation auprès des différents services destinataires
- gérer les réclamations (numéro manquant, numéro abimé, problème d'accès pour une revue électronique, etc)
- assurer la continuité des abonnements existants et l'évolution des abonnements (suppressions, ajouts)
- assurer le rôle d'unique intermédiaire entre les services et les éditeurs
- gérer les abonnements par services destinataire et par titre, qu'il s'agisse de revues ou de mises à jours.

Pour permettre un suivi des abonnements et assurer le bon déroulement comptable de l'accord cadre, le titulaire s'engage à fournir au service gestionnaire :

a) des états récapitulatifs des abonnements classés par titre, dans l'ordre alphabétique

b) des états récapitulatifs des abonnements classés par service destinataire

Pour chaque titre, ces deux états doivent comporter :

- le numéro ISSN
- le titre complet du périodique
- le numéro d'abonné
- le nom et l'adresse de chaque service destinataire
- les dates de première et dernière livraison
- le nombre d'abonnements pris au périodique
- pour les abonnements électroniques, le nombre de licences et leur nature
- les prix HT et TTC par titre
- le montant total

c) des états récapitulatifs des données financières relatives à l'accord cadre :

- un état classé par services, de tous les éléments de nature à faciliter le suivi de l'exécution de l'accord cadre.
- des états récapitulatifs des incidents comportant :
 - les causes des incidents : non-livraison, retard de livraison, erreur de livraison, mauvais état des documents, etc
 - les suites données : envoi du titre manquant, inadapté ou défectueux, remboursement, suivi de réclamation en cours, état des avoirs.

3.2 Cas des abonnements sur support électronique

- Le titulaire livre aux services les codes d'accès pour les abonnements en ligne. La livraison est réceptionnée dès lors que la première connexion a été réalisée avec succès.

- Le titulaire assure la gestion des licences. Il s'engage à négocier auprès des éditeurs et producteurs commerciaux les demandes de changement de type de licence et de nombre d'accès aux éditions électroniques, qu'elles soient ou non associées à l'édition papier.

- Le titulaire détaille dans sa proposition tous les éléments constitutifs du prix de l'abonnement : licences, frais d'accès au service, montant des connexions.

3.3 Modalités d'exécution

Relations titulaire-services

- Pour chaque service, le titulaire se verra fournir les noms et coordonnées de la personne chargée du suivi et de la gestion des abonnements, et ce dès la notification du marché subséquent. Ces personnes et celles assurant l'exécution du marché seront les seuls interlocuteurs du titulaire.

- Le titulaire désigne un interlocuteur unique qui sera le correspondant direct pour la gestion du dossier. Ses coordonnées (téléphone, fax, adresse postale et électronique) seront communiquées au service gestionnaire.

Délais de mise en service des abonnements

A réception de chaque bon de commande, le titulaire souscrit les abonnements auprès des éditeurs conformément au délai moyen de mise en service (maximum deux mois)

demandé par les éditeurs. Ces mêmes délais sont à respecter dans l'édition électronique associée à l'édition papier. Tout retard, du fait du titulaire, pourra donner lieu à des pénalités appliquées dans les conditions prévues à l'article du CCAP.

Délais d'acheminement des abonnements

Après l'enregistrement chez l'éditeur, le titulaire s'engage à assurer la livraison des titres dès leur parution.

Échéance des abonnements

Le titulaire demandera systématiquement aux éditeurs de périodiques d'unifier, dans la mesure du possible, l'échéance des abonnements au 31 décembre de l'année civile, quelle que soit la date de commande initiale, qu'il s'agisse d'abonnements en renouvellement ou d'abonnements nouveaux.

Renouvellement des abonnements

Sur la base de l'état récapitulatif des abonnements classés par services fourni au mois de par le titulaire, le représentant du pouvoir adjudicateur adresse au mois de....., la liste des abonnements à renouveler, la liste des abonnements à supprimer et celle des nouveaux abonnements à souscrire ainsi que les bons de commande des différents services.

Nouvel abonnement en cours d'année

De nouveaux abonnements peuvent être souscrits en cours d'année par bon de commande.

Cessation de parution

Toute cessation de parution doit faire l'objet d'un remboursement au prorata des numéros non servis sous forme d'un avoir.

Annulation d'un abonnement

Les demandes d'annulation ou de suspension d'abonnement par le service gestionnaire de l'accord cadre sont transmises aux éditeurs par le titulaire. Les modalités de gestion d'une demande d'annulation d'un abonnement sont définies par le titulaire de l'accord cadre dans son mémoire technique.

Réclamations

- Le service gestionnaire de l'accord cadre ou le responsable de la gestion des abonnements dans les services signalent toute anomalie dans les livraisons par un courrier électronique envoyé au titulaire. Le titulaire s'engage à contacter les éditeurs défaillants de manière à régler les litiges dans les délais les plus brefs. Il tient informé le service gestionnaire de l'accord cadre et le responsable de la gestion des abonnements dans les services de l'évolution de la situation.
- S'il a connaissance de dysfonctionnements susceptibles d'entraver la bonne livraison des abonnements par un éditeur, le titulaire doit en avertir le service gestionnaire de l'accord cadre.

- Le titulaire s'engage à fournir les numéros manquants ou défectueux dans un délai raisonnable à compter de la date de l'avis de réclamation envoyé par le service gestionnaire de l'accord cadre. Il doit justifier toute impossibilité de faire.
- Le titulaire accuse systématiquement réception des avis de réclamation qu'il reçoit. De même, il transmet rapidement les réponses qu'il reçoit des éditeurs à l'auteur de la réclamation. Les fins de non-recevoir des éditeurs seront également communiquées.