

Collectivité :

**INFORMATISATION
DE BIBLIOTHÈQUES EN RESEAU

CAHIER DES CHARGES**

SOMMAIRE

I. OBJET DE L'APPEL D'OFFRE.....	4
II. PRÉSENTATION DE LA MISE EN RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES INFORMATISÉES.....	5
1) La population à desservir.....	5
2) Les locaux.....	5
3) Le personnel.....	5
4) Les collections.....	5
5) Les acquisitions annuelles.....	6
6) Les emprunteurs.....	6
7) Les prêts.....	6
8) Les dépôts de la BDM.....	6
III. LES FONCTIONS À INFORMATISER.....	7
1) Caractéristiques indispensables du système :.....	7
2) La gestion des acquisitions.....	8
3) La gestion budgétaire.....	9
4) La gestion des périodiques.....	9
5) Le catalogage.....	9
6) La recherche documentaire.....	13
7) La gestion de la circulation des documents.....	14
Prêt secouru :.....	17
8) Le récolement et le désherbage.....	17
9) Les statistiques.....	18
10) Les éditions.....	19
11) La consultation à distance.....	20
12) Les imports exports et rapports à éditer.....	20
13) Export vers le catalogue collectif de la BDM :.....	21
IV. CONFIGURATION - DESCRIPTIF TECHNIQUE.....	21
1) Configuration souhaitée.....	21
2) Interface WEB ou client léger et connexions :.....	22
3) Le SGBD :.....	22
4) Les étapes de l'implantation.....	22
5) Documentation.....	23
6) Matériel et logiciels.....	23
7) Matériels spécifiques.....	24
8) Le paramétrage :.....	24

9)	Garantie et maintenance.....	25
	Maintenance préventive	25
	Maintenance corrective	25
	Maintenance évolutive	25
	L'assistance téléphonique :	27
10)	Configuration maximale	27
11)	Temps de réponse	28
12)	Formation.....	28
13)	Coût de la proposition.....	29
14)	Critères de choix	29
V.	ANNEXE.....	30

I. OBJET DE L'APPEL D'OFFRE

La collectivité lance une consultation pour l'informatisation de son réseau de bibliothèques qui comprend (nombre) équipements de lecture publique.

La proposition comprendra la fourniture, l'installation et la mise en ordre de marche d'un système de gestion autonome, décentralisé, incluant matériels, logiciels et prestations de service.

La société prestataire fournira une note explicative du fonctionnement de la future mise en réseau des bibliothèques (échanges de données, interventions à distance, sauvegardes...).

La société prestataire proposera une assistance au démarrage sur site, comprenant formation du personnel et paramétrage du système.

L'informatisation a pour objectif de rendre rapides, fiables et efficaces les services rendus par les bibliothèques du réseau.

Elle permettra d'optimiser le service public, la gestion interne et surtout la coopération entre les différentes bibliothèques du réseau.

Le système devra inclure les fonctions suivantes :

- Gestion des acquisitions,
- Gestion budgétaire,
- Gestion des périodiques,
- Catalogage et récupération de notices,
- Recherche documentaire,
- Gestion de la circulation des documents,
- Récolement et désherbage,
- Statistiques et éditions,
- Gestion de la mise en réseau
- La consultation à distance

Le système proposé devra présenter tous les avantages de standardisation et être conforme aux normes en vigueur, tant sur le plan informatique que bibliothéconomique.

- description des documents en format UNIMARC et respect des normes françaises de ISBD (Z 44-073 pour les monographies, Z 44-066 pour les documents sonores). La société prestataire précisera l'adaptation du code de catalogage sur les nouveaux standards : RDA et du modèle de données FRBR qui y est associé,
- respect de la norme ISO 2709 pour échanger ou partager des données avec d'autres bibliothèques, notamment la BDM : la fourniture du fichier ISO 2709 comportant la totalité de la base (notices complètes et notices exemplaires selon la recommandation 995), sera comprise dans les prestations de maintenance du fournisseur..
- standard Z 39-50 : La société précisera comment il prévoit une interrogation Z 39-50 par un serveur extérieur et les conditions logistiques et financières de cette fonctionnalité.

Il sera en outre suffisamment modulaire pour s'adapter à l'évolution des collections et des besoins des bibliothèques. Il présentera une solution en temps réel.

Les besoins techniques particuliers (locaux, alimentation électrique, câblages, onduleur...) nécessaires à l'installation du système seront précisés par la société prestataire.

II. PRÉSENTATION DE LA MISE EN RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES INFORMATISÉES

1) La population à desservir

Le territoire compte de (nombre) habitants répartis dans de (nombre) communes. Le réseau des bibliothèques est composé de (nombre) bibliothèques qui ont pour vocation de desservir l'ensemble des habitants du territoire intercommunal. Celles-ci sont également amenées à accueillir les populations de communes voisines situées hors territoire.

Les communes possédant une bibliothèque regroupent une population de (nombre) habitants soit pour chacune des communes

Nom de la commune : nombre d'habitants

2) Les locaux

Nom de la bibliothèque : surface et niveau (rez de chaussée, 1^{er} étage, sur plusieurs niveaux) :

3) Le personnel

Nom de la bibliothèque : personnel salarié ou bénévole, nombre et statut

4) Les collections

Les collections en fonds propres du territoire s'élèvent à

Le détail commune par commune est indiqué ci-dessous :

Bibliothèque					
Livres (Adultes et enfants)					
Discothèque					
Cédéroms					
Vidéo					
Total					
Abonnements					

5) Les acquisitions annuelles

Bibliothèques					
Livres (Adultes et enfants)					
Discothèque					
Cédéroms					
Vidéos					
Total					
Abonnements					

6) Les emprunteurs

Le lectorat des bibliothèques du territoire s'élève à inscrits dont adultes, enfants et groupes. Ces lecteurs sont répartis commune par commune comme suit :

<u>Bibliothèques</u>					
Adultes					
Enfants					
Total					
Groupes					

7) Les prêts

Le nombre de prêts total effectués dans les bibliothèques du territoire s'élève à prêts. Ces emprunts sont répartis commune par commune comme suit :

<u>Bibliothèques</u>					
Prêts					

8) Les dépôts de la BDM

Les bibliothèques bénéficient d'une desserte de la bibliothèque départementale (logiciel (préciser le nom du logiciel de la bibliothèque départementale). Ils s'élèvent à (nombre de prêts par an) et sont renouvelés sur une périodicité de (préciser le nombre de passage ou renouvellement)

III. LES FONCTIONS À INFORMATISER

1) Caractéristiques indispensables du système :

La société prestataire présentera un système de gestion du réseau informatisé des bibliothèques en utilisant un fonctionnement en temps réel. Si un temps de ré-indexation ou de traitement entre base du SIGB et portail était nécessaire, la société prestataire en préciserait exactement les modalités.

Le prestataire détaillera les modalités de fonctionnement du réseau (échanges des données, temps nécessaire, évolution du système...)

La société prestataire pourra également faire le choix de proposer un logiciel de bibliothèque :

- identique pour toutes les bibliothèques du territoire
- ou des versions modulables en fonction des besoins des bibliothèques.

Dans tous les cas, le système de gestion du réseau des bibliothèques informatisées du territoire – via le serveur- devra permettre d'accéder à distance à toutes les fonctions du logiciel de bibliothèque. Quelque soit le choix du prestataire, le système de gestion des bibliothèques disposera des caractéristiques suivantes :

- possibilité d'utiliser simultanément tous les écrans, quelles que soient les fonctions en cours.
- être multimédia, pour permettre de gérer différents types de documents dans une même base.
- respect des normes nationales (AFNOR) et internationales (ISO) de catalogage par l'utilisation du format UNIMARC et recommandation 995 pour les échanges de fichiers avec la BDM et entre bibliothèques si besoin. Pour tout échange de fichiers (notices, code-barres pour les exemplaires sur les fichiers retours, réservations ou longs retards) le système sera en mesure d'émettre des rapports d'importation ou exportation avec recensement des opérations effectuées et motivation des erreurs ou refus d'export ou import.
- temps de réponse rapides.
- facilité d'échanges de notices avec d'autres bibliothèques, en particulier la bibliothèque départementale pour un fonctionnement en réseau.
- grande souplesse de paramétrage des différentes fonctions.
- être évolutif et modulaire.
- permettre l'intégration du système antivol de détection magnétique.
- proposer une maintenance par la société éditrice.
- posséder un manuel d'utilisation en français.

2) La gestion des acquisitions

Gestion des acquisitions		réponse du fournisseur
Gestion des suggestions d'acquisitions	Vérification de la présence et de la localisation d'un titre lors de la proposition : La société précisera sur quels critères le logiciel dedoublonne et sur quels modules du logiciel ; suggestion, en commande, catalogué	
	Date de la suggestion d'acquisitions	
	Origine de la suggestion (nom de la personne qui a fait la suggestion)	
	Sélections par le personnel et suggestions par le public Indiquer comment différencier l'origine de la suggestion	
	Description bibliographique succincte de l'ouvrage : auteur, titre, éditeur, collection, ISBN, prix	
	Références critiques et commentaires	
	Type de document (livres, CD, vidéo.)	
	Genre (roman, documentaires..)	
	Secteur (adulte, jeunesse..)	
	Possibilité de récupération directe d'une suggestion à partir de sites bibliographiques : Avec ou sans filtre	
	Possibilité d'apposer une réservation sur une suggestion de commande	
	Éditer ces sélections/suggestions sous forme de listes : par secteur (Adultes, Jeunesse, Discothèque) auteur, titre, éditeur	
	Possibilité de valider, modifier, différer ou refuser la suggestion : par qui ?	
	Gestion des commandes	Possibilité d'édition sous forme de bons de commande où figureront les éléments suivants :
numéro de bon de commande,		
Référence à un marché		
prix		
service ou bibliothèque concernée		
date d'envoi au fournisseur		
Possibilité de classement des ouvrages du bon de commande par section (adulte, jeunesse), par éditeur puis par auteur et par titre		
Possibilité d'insérer les prix des documents		
Fichiers des fournisseurs faisant apparaître : nom, coordonnées, type de fournisseur (libraire, éditeur, diffuseur, disquaire), remise accordée. Le fournisseur indiquera s'il existe une liste normalisée des fournisseurs pour éviter la création de doublons.		
Possibilité de paramétrer les bons de commande		
Réception des commandes	Contrôle de conformité	
	Attribution d'un numéro d'identification (code barre)	
	Mise en évidence des documents manquants, non conformes, défectueux	
	Possibilité d'intégrer les autres documents au fonds, en récupérant la notice succincte de pré-catalogage.	
	Possibilité de réception hors commande (achat sur place sans passer par le module acquisition du logiciel)	
	Si entrée directe par le catalogage, préciser comment s'effectuent les liens avec les budgets pré entrés pour le calcul du solde	
Suivi des commandes	Possibilité d'éditer la liste des ouvrages en attente, en réimpression, épuisés	
	Suivi des budgets engagés	
	Possibilité d'éditer des lettres de relance auprès des fournisseurs.	
Gestion des dons	Décrire la procédure	

3) La gestion budgétaire

Gestion des budgets		réponse du fournisseur	
<i>Budget des acquisitions</i>	Imputation globale sur lignes de crédit par type (CNL, don, budget propre, budget intercommunal) lors de la commande.		
	Ventilation des crédits par secteur (Adultes, Jeunesse, Discothèque), par type de documents (livres, CD...), par genre (roman, album, indice Dewey...).		
	Quel lien le logiciel fait-il entre la réception des commandes et la facturation ?		
	La disponibilité financière de chaque budget se met elle à jour ? Si oui en prenant compte de quelles données : livres reçus, livre laissés en commande, suivi auprès des fournisseurs ?		
<i>Les autres chapitres budgétaires</i>	Nature des crédits :	investissement	
		fonctionnement	
		subvention	
	Chapitres budgétaires	animation	
		reliure	
	fournitures		
<i>Les factures</i>	Gestion des enregistrements auprès de la SOFIA. La société précisera si le logiciel prévoit une procédure pour l'enregistrement des factures auprès de la SOFIA.		

4) La gestion des périodiques

Gestion des périodiques		réponse du fournisseur
<i>Gestion des abonnements</i>	Numéro d'identification par titre	
	Nom, titre	
	Société éditrice	
	Périodicité	
	Prix	
	Date d'abonnement	
	Date du prochain règlement et signal réabt	
<i>Bulletinage et gestion des collections</i>	Bulletinage régulier de chaque n°	
	Préciser si le SIGB présente une liste des numéros attendus en fonction du bulletinage effectué précédemment	
	Manques et retards signalés	
	Gestion des parutions irrégulières	
	Consultation et édition des états de coll.	
	Possibilité de cataloguer certains n° : n° spécial, hors série...	
	Dépouillement d'articles avec accès matières	
	Lien avec indexpress	
Localisation des différents exemplaires		

5) Le catalogue

Le système devra permettre un catalogage multimédia (livres, livres audio, CD, dvd, ressources numériques) normalisé.

Le fournisseur indiquera de quelle manière il prend en compte les nouvelles pratiques de catalogues avec l'arrivée des nouveaux standards FRBR et RDA.

Saisies des données bibliographiques

Gestion des notices bibliographiques		réponse du fournisseur
Support du format UNIMARC. Indiquer les autres formats éventuellement supportés.		
Présentation des notices suivant les normes ISBD. Indiquer les autres affichages disponibles		
Existence de grilles de catalogage différentes par type de doc.		
Existence de grilles de catalogage différentes par utilisateur de la fonction catalogage		
Possibilité de paramétrer soi même les grilles de catalogage existantes		
Possibilité d'insérer des doc. Multimédia (textes, sons, vidéo) dans les notices		
Dédoublonnage systématique par ISBN		
Identification des autres critères de doublonnage : l'auteur, titre, date d'édition,		
Possibilité, en cours de saisie, de modifier ou supprimer les éléments entrés sans interrompre la procédure de catalogage		
Récupération et complément des notices de pré-catalogage, saisies lors des commandes : lien avec la fonction "Acquisitions".		
Possibilité de récupération de notices sur les bases suivantes :	Electre	
	Bibliographie Nationale Française	
	RAMEAU	
	Bibliothèque départementale	
	Autres bases : préciser	
	Préciser les conditions techniques et notamment le nombre de notices (individuellement ou par lot) et coûts pour chaque base.	
	Préciser si ces bases peuvent être consultées simultanément ou une par une	
	Le fournisseur précisera toutes les données si la récupération peut s'opérer avec le système Z3950 serveur et/ou client, rapport d'émission recensant les opérations effectuées et induant précisément les erreurs ou bugs sur celles non effectuées	
	Le fournisseur précisera s'il existe une « table de correspondance » entre les champs des notices récupérées et la « grille » de catalogage interne au logiciel	
Si oui il précisera les champs utilisés		
Le système dispose-t-il des champs suivants : Les champs sont-ils contrôlés par une liste d'autorité ?	Numéro de notice	
	ISBN	
	Titre	
	Auteur	
	Fonction d'auteur	
	Editeur	
	Année d'édition	
	Collection	
	Série	
	Support (livre, CD, vidéo)	
	Notes	
	Résumé	
	Indice Dewey	
	Vedettes matières et sous-vedettes	
	Genre (roman policier...)	
Niveau (adultes, enfants..)		
Possibilité de modifier, de compléter ou d'annuler les notices (erreur, élimination...)		
Typographie riche : majuscules, minuscules, accentuation, signes diacritiques,....		
Peut-on paramétrer la grille de la saisie ? Si oui : quel critère :	Utilisateur	
	Support	
	Bibliothèque	

Gestion des notices bibliographiques		réponse du fournisseur
	Possibilité de saisie guidée	
Catalogage des vidéos Le système dispose-t-il des champs suivants : Les champs sont-ils contrôlés par une liste d'autorité ?	Titre et titre d'origine	
	Réalisateur	
	Producteur	
	Auteurs du scénario, des dialogues, compositeur	
	Interprètes	
	Année de réalisation	
	Support, format, durée, procédés son et image	
	Les champs sont-ils contrôlés par une liste d'autorité ?	
Catalogage des cédéroms Le système dispose-t-il des champs suivants : Les champs sont-ils contrôlés par une liste d'autorité ?	Configuration requise (champ UNIMARC 337)	
	Type de fichier informatique (donnée, programme, multimédia)	
	Les champs sont-ils contrôlés par une liste d'autorité ?	
Catalogage des documents numériques	Quels sont les champs des documents numériques ? Merci de joindre plusieurs exemples y compris pour des supports numériques : liseuses	
Gestion des autorités	La société prestataire précisera comment la gestion des autorités peut se gérer dans un réseau de bibliothèques : quels droits associer aux différents catalogueurs, possibilité au non de créer, modifier, supprimer des autorités sur la base commune	
	Fichiers d'autorités souhaités : auteurs (personnes et collectivités) et interprètes, mentions de responsabilité, éditeurs (à partir de la lecture de l'ISBN, le système proposera automatiquement l'intitulé de l'éditeur), collections, vedettes matières (de préférence celle de Rameau).	
	Possibilité de contrôle des termes saisis selon les autorités : interrogations des fichiers d'autorité en cours de catalogage, sans interrompre la saisie	
	Gestion des vedettes matières à partir de RAMEAU ou de la liste d'autorités Blanc-Montmayer	
	Gestion des renvois d'exclusion et d'orientation vers les formes retenues ou associées	

- Saisie des données d'exemplaires

Gestion des exemplaires		réponse du fournisseur
En lien facile et rapide chaîné avec la fonction "catalogage"		
La gestion des exemplaires comporte-t-elle :	Numéro d'exemplaire	
	Bibliothèque propriétaire	
	Section de la bibliothèque/Localisation	
	Cote. La cote se remplit t elle automatiquement en fonction des données insérées dans la notice bibliographique et des zones de localisation ?	
	Nombre de pièces composant le document	
	Situation de l'exemplaire : prêté, réservé, exclu du prêt, en reliure, en réparation...	
	L'appartenance à une série	
	Piège	
	Prix	
Date de mise à l'exemplaire		

Gestion des exemplaires par code-barres (numéro d'inventaire) : soit attribué par le bibliothécaire, soit proposé par le système et validé par le bibliothécaire (édition de code-barres).	
Possibilité d'attribuer une cote "maison" ; une cote différente à un second exemplaire sans avoir à ressaisir les données ; une cote différente de celle attribuée par la BDM. Chaque section pourra avoir ses propres cotes	
Le système permet-t-il la gestion automatisée des nouveautés et l'édition de listes de nouveautés ? Si oui sur quel critère ? Comment l'automatisation du critère nouveauté est retirée passé le délai ?	
La gestion d'un réseau de plusieurs bibliothèques induit une notion d'appartenance des collections (fonds communaux, fonds communautaire, fonds BDM) : quelles solutions proposent le système de gestion ?	
distinction des codes-barres des différentes bibliothèques du réseau (quels sont les choix préconisés par le prestataire ?)	
Compatibilité avec la BDM	
Respect de la norme ISO 2709	
Respect de la recommandation 995	
Gestion des exemplaires par code barre : distinction entre ceux de la bibliothèque et ceux de la BDM	
Importation temporaire de notices de documents prêtés par la BDM : possibilité de retour partiel de documents	
Le SIGB sera capable d'éditer des listes de code barres des exemplaires soit des livres de la BDM soit des livres des fonds propres pour analyse de la base et de dysfonctionnements éventuels d'intégration des exemplaires BDM avec obligation de biper les codes barres sans documents	
La société décrira la procédure pour le retour des documents de la BDM et le retrait des notices et exemplaires sur le système	
Le SIGB sera capable d'émettre des rapports d'export et imports soit de fichiers de notices soit de fichiers de code barres Il sera précisé si ce rapport d'émission est rédigé à chaque transfert de fichiers : celui ci comportera le recensement de opérations effectuées détaillées et mentionnera les erreurs ou impossibilités de traitement : exemple livre de la BDM encore prêté sur une carte emprunteur de la BM empêche la suppression du code barre et de la notice exemplaire dans la base.	
Il sera précisé comment le logiciel prend en compte ces opérations de « suppression de notices ou de exemplaires » dans le cadre des statistiques pour éviter une « pollution » avec les statistiques pilon.	
Il sera précisé le fonctionnement en réseau intercommunal : les documents de la BDM étant amenés à circuler sur le territoire, les fichiers des « retours » seront globalisés pour que les exemplaires soient enlevés de la base quelque soit la carte bibliothèque sur laquelle ces documents ont été empruntés à la BDM	
Il sera précisé si le logiciel supprime la notice si celle ci s'avère vide une fois l'exemplaire de la BDM supprimé	
La BDM est amenée à réclamer « les livres attendus par d'autres » aux différentes bibliothèques. Du fait de la circulation des documents sur le territoire, la BDM envoie le fichier des notices et exemplaires des livres attendus par d'autres à l'échelon intercommunal. Le logiciel doit pouvoir intégrer cette liste, mettre un piège ou message indiquant que le livre doit être rendu en priorité à la BDM. Ce piège ou message sera visible au moment du bipage du document avertissant les équipes. Le fournisseur précisera si le logiciel gère ce type de message, et précisera son statut (piège ? si oui quel impact ensuite ? Peut-on l'enlever ? peut-il être uniformisé ?) Marqueur : peut-il être effacé ? peut-on avoir des statistiques sur le nbre de livres attendus par d'autres ?	
Cette opération se retrouvera sur la liste des « longs retards » pour signaler de rendre à la BDM ces documents : quel type de piège, message, marqueur ? Comment ne pas confondre avec ceux utilisés pour « les livres attendus par d'autres » ? le logiciel peut il gérer plusieurs pièges ou messages avec souplesse ?	
Pour ces opérations il sera précisé si des listes peuvent être imprimées en plus des messages posés ? Et s'il peut être indiqué le lieu où se trouve actuellement le document lors de l'impression de cette liste?	
Si des recherches peuvent être faites sur les pièges, messages, marqueurs, lieu ?	

Le fournisseur précisera si chaque poste peut être paramétré pour que le logiciel reconnaisse sur quelle bibliothèque il « est ». Cela doit permettre au moment du retour ou de prêt de signaler qu'un livre rendu n'appartient pas à la bibliothèque d'origine. Le fournisseur indiquera comment le logiciel reconnaît les livres appartenant à la BDM mais étant prêtés sur une autre bibliothèque.		
La société fera une proposition d'intégration automatisée de la base bibliographique sur le catalogue collectif de la BDM en reprenant les informations communiquées au chapitre Export des données vers le catalogue collectif « objet de l'appel d'offres »		
Réservoir de notices		
La société de logiciel met-il à disposition un réservoir de notices bibliographiques de manière à faciliter la saisie rétrospective du fonds de la bibliothèque ?		
Si oui, détailler :	Sur support physique ou internet ?	
	Quel coût s'il s'agit d'un service payant	
	Quantité et qualité de notices bibliographiques mises à disposition	
	Détailler les types de documents présents dans le réservoir de notices	

6) La recherche documentaire

Un engagement sur les temps minimum de réponse à une recherche documentaire simple, ainsi qu'à une recherche plus complexe (critères croisés), en cas d'utilisation intensive des écrans, est demandé à la société prestataire.

On distinguera la recherche pour le public et pour le personnel.

Le prestataire fournira des informations complémentaires sur la présentation du module de « Recherche documentaire » mis en réseau.

Recherche documentaire		réponse du fournisseur	
<i>Pour le public</i>	Quels seront les moyens mis à la disposition des lecteurs et du personnel pour localiser un document dans un site ?		
	La recherche documentaire par défaut est étendue au réseau ou à la bibliothèque ?		
	Quels sont les éléments permettant de localiser le document ?		
	Comment est définie la disponibilité d'un document dans le réseau ?		
	Recherche multimédia portant sur tout ou partie des fonds (Adultes, Jeunesse, Discothèque).		
	Simple, conviviale et rapide même en cas d'affluence.		
	Le lecteur doit être guidé dans sa recherche en français		
	Historique de la recherche : retour possible à une étape antérieure de la recherche		
	La recherche pourra se faire à plusieurs niveaux : de la recherche simple à la recherche croisée		
	Les critères d'accès seront	bibliothèque spécifique / tout le réseau	
		auteur/interprète,	
		titre et mots du titre,	
		sujet (vedette matière), instrument (pour les documents sonores),	
	Opérateurs booléens et accès par troncature à droite.		
	Renvois automatiques vers les formes acceptées		
Affichage de notices simplifiées, puis normalisées (ISBD).			
Affichage de la localisation et de la disponibilité des exemplaires			
Possibilité de consulter le catalogue à distance, par internet : préciser si cette formule nécessite un portail			
<i>Pour le Personnel</i>	Quels sont les moyens permettant de distinguer un livre appartenant à la BDM prêté à une bibliothèque, d'un autre livre appartenant à la BDM prêté dans une autre bibliothèque		
	Accès aux documents imprimés par :	numéro de notice,	
		numéro d'exemplaire (code-barres), ISBN,	

		ISSN,	
		auteur (personnes et collectivités),	
		titre et mots du titre,	
		éditeur,	
		collection	
		indice de classification (Dewey),	
		vedette matière	
	Accès aux documents sonores par :	numéro de notice,	
		numéro d'exemplaire (code-barres),	
		code-barres commercial,	
		auteur/interprète (personnes et collectivités)	
		titre et mots du titre de l'album et de morceaux,	
		collection,	
		indice de classification,	
	vedette matière (instrument, genre, pays, thème).		
Gestion des majuscules, minuscules, accents et signes diacritiques			
Possibilité d'imprimer le résultat d'une recherche : édition de catalogues par secteur (Adultes, Jeunesse, Discothèque), par sujet, par cote, par indice de classification, par collection.			
Possibilité de mettre les notices dans un panier.			
Possibilité de conserver les historiques des recherches			

7) La gestion de la circulation des documents

Dans tous les cas, le système doit pouvoir être débloqué à l'initiative du personnel.

* La base commune des usagers

La gestion des lecteurs doit être simple, fiable et rapide. L'objectif est d'ouvrir le réseau à l'ensemble des habitants du territoire quelque soient leurs lieux de résidence. L'inscription dans l'une des bibliothèques du réseau doit ouvrir l'accès à toutes les bibliothèques informatisées. Le système doit donc gérer :

- la base commune des lecteurs
- la mobilité des lecteurs d'un site à un autre

La société prestataire devra expliciter et développer ce point particulier. Elle indiquera en outre comment les usagers qui fréquentent plusieurs bibliothèques du réseau sont inscrits et l'impact sur les statistiques du nombre d'usagers et leur appartenance à un lieu. Concernant les prêts, elle indiquera comment sont comptabilisés les emprunts d'un usager affilié à une bibliothèque et empruntant dans une autre bibliothèque : est ce la bibliothèque dans laquelle sont empruntés les documents qui sera impactée par ces prêts en statistiques ? Y a manipulation de la part de la bibliothèque sur la carte de l'utilisateur pour prendre en compte ces données ?

* Gestion des transactions

Gestion de la circulation des documents			réponse du fournisseur
<i>Gestion des prêts et des retours</i>	Le système permet-il un passage instantané de la fonction « prêt » à la fonction « retour » sans sortir de la procédure et sans retour au menu général ?		
	Est-il possible de paramétrer les droits de prêt :	selon les catégories d'emprunteurs ?	
		selon les types de documents ?	
		par site ?	
		modalités de la prolongation.	
Un engagement sur les temps minimum nécessaires pour les entrées et sorties de documents en période d'affluence sur le réseau est demandé à la société prestataire			

Gestion de la circulation des documents		réponse du fournisseur
	Gestion des dépôts de livres dans diverses collectivités (écoles...)	
	Gestion des fonds particuliers (notamment ceux de la BDM)	
	Gestion des familles (appartenance d'un emprunteur à une famille) : les points précis sont demandés dans le chapitre réservations et retards	
Informations sur l'emprunteur à fournir lors d'une opération de prêt ou de retour :	livres empruntés et non encore rendus	
	retards éventuels	
	réservations éventuelles	
	abonnement à renouveler	
	divers messages adressés à l'emprunteur	
Informations sur le document devant apparaître lors des opérations de prêt ou de retour :	description bibliographique succincte permettant l'identification du document : titre, auteur, cote, support, appartenance à une série	
	date d'emprunt et de retour	
	document réservé	
	document exclu du prêt	
	nombre d'emprunts	
	nom du dernier emprunteur	
	Possibilité d'accéder depuis le module prêt/retour à la fiche complète de l'emprunteur	
Fonctionnement en réseau	Tout document retourné sur une autre bibliothèque que sa bibliothèque d'appartenance sera bloqué et signalé lors de sa restitution. (La société précisera si cette opération s'effectue au prêt ou au retour). Il précisera comment le système reconnaît et traite les livres de la BDM.	
	Possibilité de prêter un grand nombre de documents en une seule fois. Exemple Point lecture prêt maximum de 500 documents	
	La société précisera si cette opération se fait par le module prêt et son impact sur les statistiques ou si elle s'opère par un module localisation et l'impact sur les statistiques	
	Mise en place d'un service de réservations inter-bibliothèques. Le prestataire développera les modalités de gestion du module de « Réservations » étendu à l'ensemble du territoire. Quels seront les moyens mis à la disposition des bibliothèques du réseau pour gérer avec aisance ce service ?	
	Distinction selon le type de réservation : réservation émanant d'un lecteur de la bibliothèque, réservation émanant d'une autre bibliothèque du réseau	
	Priorité des réservations par défaut (le lecteur de la bibliothèque est-il prioritaire sur un lecteur extérieur à la bibliothèque d'appartenance ?),	
Les réservations	Tout document réservé par un emprunteur sera signalé et bloqué lors de sa restitution	
	Définition d'un nombre maximum autorisé de réservations par emprunteur	
	Préciser s'il est possible dans un réseau de ne réserver les nouveautés que pour les usagers de leur bibliothèque de rattachement	
	Définition d'une durée maximale de mise à disposition des réservations. Passé ce délai, la réservation est annulée et reportée automatiquement, le cas échéant, sur le lecteur réservataire suivant	
	Possibilité de réserver un document dès la suggestion d'achat	
	Possibilité de réserver un document disponible Le fournisseur précisera la gestion par les équipes de la bibliothèque pour récupérer ce document en rayon et son traitement s'il n'est pas présent dans le rayon. Y a-t-il une alerte sur les postes de travail préfigurés pour signaler ce type de réservation pour aller chercher le livre avant un éventuel emprunt par un usager présent dans la bibliothèque ?	

Gestion de la circulation des documents		réponse du fournisseur	
	Edition d'une lettre d'un mail d'un sms de mise à disposition du document au réservataire		
	Les réservations se feront par titre et par exemplaire		
	Elles seront enregistrées dans l'ordre chronologique des demandes		
	Le public a la possibilité de réserver par internet		
	Affichage de la réservation disponible au moment de la lecture <ul style="list-style-type: none"> de la carte lecteur concernée par la réservation de la carte lecteur d'un membre d'une famille dont la réservation a été réalisée pour un autre membre de la famille du retour d'un livre emprunté par ce lecteur 		
<i>Les retards</i>	Edition automatique de rappels d'une lettre d'un mail d'un sms Possibilité de configurer les délais de rappel et le texte des contenus.		
	Edition d'un contenu par famille : Expliciter quel paramétrage : envoi sur 1 ou 2 membres de la famille : le titulaire de la carte et le référent ? possibilité de paramétrer 2 envois pour 1 carte envoi automatique des rappels des enfants (quel âges, paramétrable ?) sur le(s) référent(s) famille ?		
<i>Gestion des emprunteurs</i>	Gestion des catégories d'emprunteurs : personnes physiques, collectivités		
	Données en conformité avec la CNIL		
	Gestion des tarifs d'inscription, paramétrage des tarifs d'inscription		
	Gestion des familles (appartenance de plusieurs emprunteurs à une même famille)		
	Renouvellement de l'inscription signalé automatiquement mais modifiable manuellement.		
	Possibilité de piéger un emprunteur et de laisser un message avec blocage de la carte du lecteur : retard, renouvellement d'inscription, carte perdue...		
	Transfert des informations lors de la création d'une nouvelle carte et annulation de l'ancienne		
	La solution proposée dispose-t-elle des champs suivants :	Nom, prénom	
		Adresse : y en a t il plusieurs	
		Téléphone : y en a t il plusieurs	
		Messagerie mail : peut-on mettre plusieurs adresses mail ? qui sélectionne les adresses pour avis de retard	
		Sexe	
		Date de naissance	
		Catégorie socio-prof.	
		Catégorie d'emprunteur	
Date d'inscription			
Etablissement scolaire			
Collectivité : logiciel prévoit il un statut particulier pour gérer les cartes de groupes : exemple cartes des écoles. Lister ou imprimer des cartes, durée et quota de prêt différents			
Dépôt			
Date du premier prêt			
Nombre de prêt/an			

Prêt secouru :

Le SIGB doit comprendre une solution technique assurant la continuité de l'enregistrement des transactions de prêt / retour sur les différents sites du réseau. La société proposera en option des solutions de fonctionnement en mode dégradé ainsi que la documentation détaillée afin de permettre aux équipes d'administrateurs fonctionnels et techniques de pouvoir la mettre en œuvre facilement sans avoir à faire appel au titulaire. Néanmoins ils s'engagent à assurer une assistance lors de la 1ère mise en œuvre.

** les catégories d'utilisateurs et leur gestion*

- lecture par code-barres des cartes emprunteurs.
En cas d'oubli de la carte, on doit pouvoir appeler le lecteur par son nom.
- paramétrage des catégories d'emprunteurs faisant apparaître :
 - individu/collectivité,
 - adresse, téléphone,
 - adresse temporaire,
 - adulte/jeune : gestion automatique du passage de la catégorie jeune à la catégorie adulte,
 - CSP,
 - établissement scolaire,
 - sexe,
 - commune (code INSEE).
- pour les collectivités ou Points Lecture, possibilité :
 - d'accès en recherche par nom simplifié et normalisé (Ex : ECO PUB PRIM pour Ecole Publique Primaire), mais nom complet en zone adresse (pour courriers),
 - d'avoir deux adresses, celle de l'établissement et celle du responsable.

8) Le récolement et le désherbage

Gestion des collections		réponse du fournisseur	
Récolement et désherbage	Possibilité de comparer l'état des collections en rayon et des documents sortis avec le catalogue général de la bibliothèque		
	Possibilité de lister :	les documents manquants non empruntés	
		les documents qui ne sont jamais sortis	
		les documents non sortis depuis un temps donné	
	Pour chacune de ces listes, possibilité de tri par section, type de document ou support, cote..		
	Lister les documents éliminés, avec zone de notes pour cause de retrait : mauvais état (avec ou sans rachat), ouvrage obsolète, inintéressant...		
	Possibilité de lister le nombre de sorties d'un document		
	Possibilité d'effectuer des modifications en série sur l'exemplaire ou sur la notice bibliographique		
	Rapports sur les anomalies recensées avant l'impression		
	Possibilité d'éditer des listes de documents pilonnés avec tri par secteur, type de document, cote, auteur, titre		
Elimination de notices	Elimination des notices d'exemplaires		

	Elimination de notices bibliographiques non rattachées à un exemplaire sauf celles affectées aux acquisitions	
--	--	--

9) Les statistiques

Le système sera capable de produire des statistiques en distinguant les documents propres à la bibliothèque et ceux prêtés par la bibliothèque départementale. Le système sera également capable de produire des statistiques pour les bibliothèques du réseau site par site.

Les statistiques		réponse du fournisseur
	Le système permettra-t-il de remplir automatiquement les données du rapport annuel au Ministère de la Culture : si oui sur quelle version du document par rapport à la Version du logiciel fourni Préciser quel paramétrage a été effectué pour remplir automatiquement le contenu des zones demandées	
	Les statistiques pourront porter sur une période donnée : quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles, annuelles.. ou de telle date à telle date.	
<i>Les collections</i>	statistiques par secteur,	
	statistiques par type de document,	
	statistiques par support,	
	statistiques par cote,	
	statistiques par date d'édition	
	statistiques par notice	
	statistiques par exemplaires	
	séparation des statistiques sur les documents provenant de la bibliothèque départementale et ceux du territoire	
<i>les acquisitions</i>	les acquisitions : statistiques par exemplaires	
	statistiques par type de document	
	statistiques par nombre d'acquisition par achat et/ou par don	
	nombre de pilon et de pertes	
<i>les prêts</i>	nombre de documents prêtés par secteur	
	nombre de documents prêtés par type de document	
	nombre de documents prêtés par support,	
	nombre de documents prêtés par genre	
<i>les réservations</i>	nombre de réservations	
	par secteur	
	par support	
	par genre	
	Par critère spécifique : exemple une animation.	
	Différencier les réservations effectuées sur le portail et sur le SIGB	
	Différencier les réservations effectuées par les usagers et par le service	
<i>les emprunteurs</i>	statistiques par classes d'âge,	
	statistiques par sexe	
	statistiques par localisation géographique	

Les statistiques		réponse du fournisseur
	statistiques par établissement scolaire	
	statistiques par année d'inscription	
	Dans un réseau, préciser comment s'effectueraient les statistiques des extérieurs à la collectivité en partant de la base unique d'utilisateurs	
	statistiques par lecteurs actifs : le système est-il capable d'indiquer les lecteurs n'ayant pas emprunté dans l'année, quelle que soit la date d'inscription ou de réinscription du lecteur	
Possibilité de combiner ces paramètres entre eux		
Possibilité d'imprimer ces statistiques : préciser avec quel outil bureautique et quelle mise en forme		
Possibilité de créer des graphiques à partir des statistiques : préciser avec quel outil bureautique et quelle mise en forme		
Langage de requête simple		
Les statistiques ne sont pas tributaires de la cote des documents		

10) Les éditions

Les éditions	réponse du fournisseur
Le système permet-il une liaison avec des outils bureautiques (traitement de texte, tableur) afin de mettre en forme les bibliographies, statistiques, lettres de rappels et autres documents édités à partir de la base.	
Est-il possible, notamment, d'insérer des images, des graphiques sur les documents réalisés ?	
Le système permet-il l'édition des codes barres ? préciser les caractéristiques techniques et financières de cette option. sur quelle imprimante il garantit la lisibilité des codes barres	
Faut-il tenir compte du support des étiquettes pour l'impression des codes barres ? à quel moment cette opération a lieu : peut-elle être dissociée du catalogage et de la mise en exemplaire	
Le système permet-il l'édition des cotes ?	

* Bibliographies - Listes des nouveautés

- la mise en page doit être élaborée.

Si un logiciel de traitement de texte est nécessaire pour une présentation soignée et paramétrable sur l'un des postes, il sera indiqué dans l'offre commerciale en précisant le logiciel retenu.

Possibilité de choisir l'ordre des champs à imprimer et de faire apparaître les données locales (secteurs, cote, n° d'exemplaire).

Possibilité de remettre en forme la bibliographie (zone en gras, italique, police, taille des caractères, insertion d'image...)

* Lettres de rappel, de réservation et autres messages aux lecteurs

- lettres de rappel pour les retards lecteurs.
- lettres de relance pour les fournisseurs.
- avis de mise à disposition des documents réservés.
- messages divers aux lecteurs : avis de fermeture (vacances, ponts ...), invitation à une animation, envoi du règlement de la bibliothèque...)
- paramétrage des différents courriers.
- possibilité de publipostage

Envoi par mail et par sms

La société indiquera s'il est possible d'envoyer les messages aux usagers par ce biais (mail et/ou sms) et d'automatiser les envois des lettres repris dans le chapitre ci dessus par ce biais.

11) La consultation à distance

A intégrer en option dans l'offre définitive

La Société précisera les conditions et besoins techniques permettant la consultation des fichiers de la bibliothèque sur Internet. En effet, les usagers doivent pouvoir consulter l'e catalogue et être informés de l'actualité de la bibliothèque depuis leur domicile.

La consultation à distance devra permettre :

- l'affichage de la gestion des bibliothèques, des comptes lecteurs, la possibilité d'opérations par les usagers (consultation du compte, prolongations, réservations)
- l'éventuel accès à des ressources numériques
- le rédactionnel pour mettre en valeur les activités des bibliothèques.

Il sera précisé sur les fonctions de recherche documentaire si celle-ci pourra s'effectuer sur l'ensemble du réseau et/ou par bibliothèque. Les paramétrages d'affichage seront décrits notamment par rapport au paramétrage du logiciel et de la recherche documentaire professionnelle.

12) Les imports exports et rapports à éditer

Afin de regrouper sous un seul titre les différentes demandes de rapports, le fournisseur indiquera sur son mémoire technique toutes les possibilités de rapports soit sous forme de listes avec renvoi aux chapitres concernés (export fichier de notices, impression code barres, catalogue collectif, circulation des documents) soit sous forme de mémento récapitulatif.

• Import :

- possible pour n'importe quel fichier de l'application,
- parmi les formats gérés, au moins en standard le format ISO 2709 (UNIMARC) pour les données bibliographiques et d'autorité avec possibilité de paramétrage des données locales et d'exemplaires (étiquette 995),
- le paramétrage de l'import doit permettre également un certain nombre de traitements :
 - * correspondance des champs,
 - * concaténation,
 - * ignorance de certaines valeurs,
 - * dédoublonnage et recouvrement

Chaque import devra produire un rapport avec recensement des opérations effectuées et motivation des erreurs ou refus d'import.

• Export :

- possible pour n'importe quel fichier de l'application,
- doit proposer plusieurs formats en standard (ASCII banalise, XML), le format ISO 2709 pour les données bibliographiques et pour les autorités avec possibilité de paramétrage des données locales,
- définition de modèles et formats permettant l'extraction de données des fichiers liés aux notices concernées par l'extraction,

- export des données relatives aux lecteurs dans un format standardisé

13) Export vers le catalogue collectif de la BDM :

La société précisera les modalités d'export des données vers le catalogue collectif de la BDM sur le serveur ftp dédié.

Le fichier devra être envoyé automatiquement à cette adresse par ftp : bdm.lamayenne.fr en utilisant l'identifiant : ftpcg53 et le mot de passe ftpcg53

Il précisera si cet export peut être automatisé, la périodicité et les conditions. Il est demandé au fournisseur de privilégier une autonomie de la bibliothèque sur l'export des données afin de suivre les évolutions demandées par la BDM. Il précisera la possibilité de retirer les périodiques de l'export. La localisation des documents des fonds propres de chaque bibliothèque, des fonds appartenant aux fonds intercommunaux et des fonds de la BDM mais localisés dans chaque bibliothèque sera demandée. La société utilisera les normes en vigueur iso2709 avec recommandation 995 standard et si nécessaire recommandation 995 propre au fournisseur. Le système sera en mesure d'émettre des rapports d'importation ou exportation avec recensement des opérations effectuées et motivation des erreurs ou refus d'export ou import.

IV. CONFIGURATION - DESCRIPTIF TECHNIQUE

1) Configuration souhaitée

La configuration souhaitée sera une solution micro-informatique en réseau, dimensionnée pour la gestion décrite dans la configuration en tenant compte des prévisions communautaires dans un premier temps et en proposant une solution qui puisse évoluer.

Configuration technique minimale suivante sur chaque site :

Site (nom)

Nombre de PC

Nombre d'imprimantes

Nombres de douchettes

Nombre de postes multimédia

Licences autre que logiciel métiers (bureautique)

Licences logiciel métier : préciser le nombre de personnes travaillant simultanément sur le site

Lecteurs de dvd

La société précisera les éléments techniques permettant la mise en réseau et la télémaintenance (modem, hub, nombre de ports par PC...) ainsi que les éléments de sécurité nécessaires : onduleurs, anti virus, sauvegarde, etc.

La société précisera les besoins en serveur pour le fonctionnement du réseau en précisant les conditions de sécurité à respecter entre l'installation du logiciel de gestion et les autres applications : postes multi média ouvert sur internet ou OPAC.

La société précisera le système d'exploitation des serveurs permettant les meilleures performances

pour son application ainsi que le moteur http ainsi que les langages de développement utilisés dans son application.

La société indiquera en option les conditions et le coût d'une solution d'hébergement de l'installation.

2) Interface WEB ou client léger et connexions :

Les débits de communication entre le SIGB et les postes professionnels sont une contrainte forte. Dans leur réponse la société précisera les débits nécessaires à leur solution. Cela permettra aux techniciens de vérifier si cette solution est compatible avec les liaisons en place.

Par conséquent, il est essentiel que, sur les postes professionnels, les logiciels et outils proposés fonctionnent soit en mode "full web", soit en mode "session Terminal Server ou technologie équivalente" sans aucune nécessité de pré-installation sur les postes professionnels.

Si la solution proposée ne fonctionne pas en mode "full web":

- la société fournira tous les pré-requis techniques du ou des serveurs nécessaires,

- la société devra s'engager à fournir et à installer, sans surcoût, dans le cadre de la maintenance évolutive, toute prochaine version majeure du SIGB fonctionnant selon cette technologie "full web", même si cette nouvelle version est présentée commercialement comme un nouveau produit distinct de l'ancien. La collectivité ne retiendra pas une technologie obsolète (client / serveur) sans cet engagement de la part du titulaire.

Les architectures "client / serveur" avec client installé sur les postes professionnels ne seront pas acceptées. Une exception est cependant possible pour les postes reliés physiquement à un équipement RFID ou des automates de prêts sans RFID.

3) Le SGBD :

La société devra fournir l'ensemble des logiciels nécessaires au fonctionnement de leur SIGB et en particulier les préconisations pour le SGBD qui sera chiffré en option.

La société précisera le Système de Gestion de Base de données mis en œuvre pour le fonctionnement de leurs solutions. Celui-ci devra de préférence appartenir aux standards du marché et permettre l'accès à l'ensemble des données au moyen d'outils standards. La société fournira toutes les informations utiles sur ce point.

La possibilité d'un accès en lecture aux données du SIGB au travers d'interfaces logicielles utilisées classiquement dans le monde du développement informatique (ODBC, etc ...) sera indiquée.

4) Les étapes de l'implantation

Décrire les étapes d'implantation et d'avancée du projet. Préciser les étapes préliminaires de reprise de données ou de saisie rétrospectives des fonds non informatisés.

Donner un calendrier estimatif en indiquant des étapes de validation pour passer à l'étape ultérieure. Ne passer à l'étape ultérieure que si la première étape est validée. Prévoir un calendrier souple pour les étapes ultérieures et intégrer la durée des étapes de validation pour le client avec une période en système stable (vérification en service régulier) et non en installation.

La société devra lors de la notification du marché communiquer un calendrier détaillé précisant les modalités de mise en œuvre qui doit être validé par le client avant tout début d'opération. La date de validation ou d'installation partira de la date du calendrier validé.

La société indiquera en option le coût d'une assistance au démarrage des inscriptions et mise en service du prêt.

Le système devra être opérationnel dès l'ouverture au public du réseau informatisé des bibliothèques.

L'installation donnera lieu à une vérification de bon fonctionnement.

Le titulaire devra programmer toutes les opérations automatiques nécessaires à un fonctionnement stable du serveur :

- compactage et réindexation régulière de la base de données,
- suppression des fichiers temporaires et des logs trop anciens,
- batches nécessaires au fonctionnement du SIGB

5) Documentation

- procédure documentée des installations serveurs et clients
- procédure documentée des installations des postes clients (professionnels et OPAC)
- dossier de paramétrage des différents modules
- document d'exploitation des serveurs :
 - × schéma des flux entre les serveurs du SIGB
 - × procédure d'arrêt / redémarrage
 - × procédures de surveillance : processus, espace disque, fichiers logs
 - × procédures de sauvegarde et de restauration
 - × procédures de transfert des données et du paramétrage d'un environnement à l'autre.

-

6) Matériel et logiciels

Souhait d'un seul et même fournisseur pour le matériel et les logiciels.

Cependant, la collectivité se réserve le droit de faire appel à un fournisseur pour le matériel si l'offre présentée ne lui convenait pas.

Aussi, La société indiquera précisément ses offres de prix en fonction de ces données en détaillant chaque prestation :

- offre de prix Matériel, Logiciels, Frais d'installation, Formations et Maintenances annuelles
- offre de prix Logiciels, Frais d'installation, Formations et Maintenances annuelles

Par conséquent, La société présentera l'offre de prix détaillée poste par poste, catégorie de bibliothèque par catégorie de bibliothèque.

Il indiquera précisément le type de matériel ainsi que l'environnement (câblage, connexion au réseau) sur lequel peut fonctionner son logiciel de manière optimale.

Précisions demandées :

* Matériels

- capacité mémoire centrale.
- capacité mémoire disque dur.
- nombre de ports entrées/sorties.
- différentes connexions modem possibles.
- contraintes techniques et matérielles liées à son bon fonctionnement : onduleur/régulateur de tension ; climatisation...
- modalités de sauvegarde : opération quotidienne, simple et courte, ne nécessitant pas la présence obligatoire d'une personne durant l'opération.

* Logiciels

- système d'exploitation utilisé.
- langage de programmation.
- articulation avec traitement de texte : environnement Windows ?
- préciser s'il existe d'autres besoins de logiciels techniques en supplément pour faire fonctionner le logiciel.

7) Matériels spécifiques

Portables - L'architecture technique doit permettre de répondre au mieux aux exigences fonctionnelles. La société doit valider la possibilité d'un fonctionnement en mode connecté du portable embarqué dans le véhicule du bibliothécaire intercommunal.

Les lecteurs optiques de code barre doivent être compatibles avec la solution proposée. Si tel n'était le cas la société fournira les pré-requis techniques. La solution doit traiter les différents types d'étiquettes code barre correspondant à la totalité des documents équipés dans les différentes bibliothèques.

8) Le paramétrage :

Les prestations de paramétrages sont attendues pour chacun des modules du SIGB fournis par le titulaire pour l'ensemble des bibliothèques du réseau.

Les spécifications de paramétrage donneront lieu à la rédaction par le titulaire d'un dossier de paramétrage comprenant :

- tous les modules
- tous les fonds et tous les types de documents
- tous les établissements
- tous les matériels : équipement RFID si besoin, lecteurs de code à barre, imprimantes

Une formation initiale des membres de l'équipe sera prévue afin que ceux-ci puissent parfaitement

appréhender les notions utilisées pour les spécifications et des détails fonctionnels du SIGB. Cette formation ne sera pas utilisée pour réaliser le paramétrage.

Le titulaire sera chargé de saisir dans le SIGB les paramétrages validés avant la formation des utilisateurs.

Il remettra un document inventoriant les paramétrages pour utilisation lors de l'installation des versions futures et la remise en état de paramétrages spécifiques sur ces versions

9) Garantie et maintenance

Conditions de garantie pour le matériel et les logiciels. Pour la garantie et la maintenance, La société remplira le questionnaire joint en annexe qui fera référence dans le cadre de la commande.

Principes de maintenance attendus

Maintenance préventive

– dans le cadre de la garantie et de la maintenance, le titulaire devra réaliser de manière régulière toutes les opérations nécessaires pour conserver les logiciels dans un état de performance de fonctionnement optimal. La société précisera la fréquence et la nature de ces opérations ; elle détaillera les outils de supervision ou d'alerte qu'elle mettra, le cas échéant, en place.

Maintenance corrective

– toute anomalie dans le fonctionnement du système, quelle soit imputable à une défectuosité logicielle, à une mauvaise manipulation, ou à un mauvais paramétrage, devra être diagnostiquée et corrigée dans les délais garantis dans le contrat de maintenance, soit par l'installation d'une version corrective non régressive, soit par une intervention sur site ou par télémaintenance. Si une correction ne peut être apportée dans les délais contractuels, une solution de contournement viable devra être apportée.

Maintenance évolutive

– la maintenance doit inclure l'installation de nouvelle version par le titulaire ou le titulaire s'engage à fournir aux administrateurs techniques de la solution toute la documentation nécessaire à l'installation de ces nouvelles versions dans des conditions optimales. Il en va de même pour toutes les modifications de paramétrage découlant de l'installation d'une nouvelle version. Le titulaire s'engage à livrer la documentation correspondante aux corrections apportées et aux nouvelles fonctionnalités. L'installation des nouvelles versions mineures et majeures, y compris des éléments pris en charge financièrement devra être réalisée dans son intégralité par le titulaire, dans le cadre de la maintenance et sans surcoût. Ces installations devront préserver totalement les données et le paramétrage du SIGB. La maintenance évolutive devra s'appliquer à toutes les versions en usage, si tel ne devait pas être le cas le soumissionnaire devra indiquer les conditions qui excluent la maintenance sur cette version.

La maintenance :

Les prestations liées à la maintenance commencent à l'issue de la période de garantie. Les réponses des soumissionnaires concernant la maintenance devront comporter un modèle de contrat de maintenance précisant :

- les délais d'intervention par télémaintenance et sur site garantis dans le contrat après la prise en compte de la demande.
- les niveaux de service proposés (visite sur site régulière, ...)
- la fréquence de sortie des nouvelles versions et les conditions d'installation
- les services de hotline : la société précisera la structure de leur hotline en place (plage horaire

d'intervention, nombre de technicien Elle décrira les procédures à suivre pour le signalement d'un incident et les outils mis en œuvre afin de le solutionner dans les meilleurs délais.

- les prix d'intervention sur site (assistance technique hors maintenance) à la journée et à la demi-journée.

La société indiquera :

- à quelles conditions la collectivité pourra refuser ou retarder l'installation de certaines versions,
- si la fourniture et l'installation de nouvelles versions sont également prévues dans le cadre de la maintenance.

Si le coût de la maintenance est indexé sur le prix des licences, la société devra indiquer clairement sur quelles bases il est calculé (prix avant ou après remise, ...). Dans le cas contraire, la société décrira avec précision dans leur offre le mode et les bases de calcul des coûts de maintenance.

La société est invitée à préciser sa stratégie de mise à jour :

- fréquence,
- contenu et modalités de définition du contenu,
- modalités d'installation,
- documentation fournie,
- formations proposées,
- assistance à l'installation des mises à jour,
- modalités des tests des mises à jour avant leur diffusion sur les sites clients.

A chaque mise à jour, la société s'engage à fournir une documentation précisant :

- les nouvelles fonctionnalités,
- la liste des anomalies corrigées,
- les évolutions des différents modules,
- les nouvelles éditions,
- les modifications apportées aux structures informatiques (changement de nom, de structure de table, ...).

* Pour le matériel

- conditions de dépannage et d'assistance : jours, horaires et délais d'intervention.
- qui est l'interlocuteur des bibliothécaires ?
- d'où (de quelle(s) ville(s)) viennent les intervenants ?
- conditions d'évolution du matériel.

** Pour les logiciels*

- conditions de dépannage et d'assistance (id. que pour le matériel).
- conditions d'obtention des corrections et nouvelles versions : mises à jour gratuites ou payantes sur tous les logiciels ?
- garanties que toute nouvelle version importante ne remettra pas en cause la maintenance du logiciel en place, sur au moins 3 ans.
- la maintenance doit être garantie le samedi
- souhait d'un interlocuteur unique pour le matériel et les logiciels.
- les guides d'utilisateur devront être en français, pour le matériel comme pour les logiciels. La société transmettra toutes les clés d'accès aux fichiers afin d'assurer la pérennité du système en cas de cessation d'activité de la société. Le logiciel est-il déposé chez un juriste ?

L'assistance téléphonique :

La société décrira précisément le service d'assistance téléphonique proposé :

- jours et heures d'accès aux services,
- modalités d'accès : téléphone, courriel, extranet, ...
- nombre, qualification et expérience des personnes assurant l'assistance,
- nombre de personne assurant l'assistance de manière simultanée,
- le support s'applique-t-il aussi aux aspects techniques ?
- quelle est la procédure de qualification des appels : demande d'explication, anomalie non bloquante, anomalie bloquante, production arrêtée, ...
- les incidents et leurs résolutions sont-ils enregistrés dans une base de données consultable via un extranet ?

Les anomalies bloquantes seront distinguées des anomalies non bloquantes. A noter toutefois que l'accumulation de certaines anomalies non bloquantes peut rendre le logiciel inexploitable, conduisant à classer l'anomalie ou l'ensemble des anomalies en bloquant.

De nombreuses bibliothèques étant ouvertes au public le samedi, la société chiffrera en option une extension de l'assistance pour le samedi.

Les candidats indiqueront les délais d'intervention (obligation de moyen), de correction (obligation de résultat) pour l'assistance et les 2 catégories de maintenance (préventive et corrective). Pour les anomalies majeures, ils indiqueront également le délai de mise en place d'une solution de contournement permettant d'attendre la correction définitive de l'anomalie. Le délai de correction ou de mise en place d'une solution de contournement pour une anomalie majeure ne pourra pas être supérieur à 8 heures ouvrées.

Dans leur offre, la société précisera les procédures de télémaintenance qu'ils utilisent habituellement sachant qu'aucune intervention ne pourrait être déclenchée en l'absence des administrateurs techniques de la solution.

10) Configuration maximale

L'offre précisera jusqu'à quelle configuration maximale le système proposé peut évoluer.

- nombre de postes maximum
- mémoire de masse maximum sans avoir à changer d'unité centrale, traduite en nombre de livres et de CD pouvant être saisis.
- mémoire maximum du nombre de transactions possibles.

11) Temps de réponse

Engagements sur des temps de réponse précis en cas d'affluence du public et d'utilisation simultanée de tous les écrans pour :

- l'enregistrement d'un prêt.
- l'enregistrement d'un retour.
- une recherche documentaire simple.
- une recherche documentaire complexe.

12) Formation

La société fera une proposition pour la formation du personnel salarié ou bénévole :

- formation sur site, selon le calendrier fixé par la collectivité.
- formation par journées sécables, afin que le personnel puisse la suivre aux moments les plus appropriés sans en perdre le bénéfice.
- plan de formation précis (temps, contenu, nombre d'agents maximum, coût, nom et qualité du formateur) pour chaque étape de l'informatisation :

lors de la mise en place du matériel : formation des responsables du système (mise en route, arrêt, restauration, sauvegarde...)

Une formation initiale des membres de l'équipe sera prévue afin que ceux-ci puissent parfaitement appréhender les notions utilisées pour les spécifications et des détails fonctionnels du SIGB. Cette formation ne sera pas utilisée pour réaliser le paramétrage.

- paramétrage initial et utilisation des différents logiciels
 - lors de la phase finale : prévoir une formation « piqûre de rappel » afin de voir le niveau des équipes locales après formation et expérimentation sur le logiciel. Indiquer en option une assistance sur site lors de l'ouverture du site.
- qui est l'interlocuteur pour la formation ? La société communiquera un CV de formation sur la personne qui assure la formation sur ce projet. Il s'engage à respecter cette candidature lors de la mise en œuvre du projet ; à défaut, il propose une personne de qualité équivalente.

Le formateur aura soigneusement analysé au préalable les besoins de la bibliothèque.

13) Coût de la proposition

La proposition fera apparaître :

- coûts de la version standard et de chacune des options : écrans monochromes/écrans couleurs ; postes multifonctionnels (lecteur CD-ROM, traitement de texte) ; modem permettant la consultation extérieure par internet ; édition de codes-barres ; imprimante laser ou jets d'encre...
- coûts des logiciels détaillés par modules (acquisitions, catalogage, prêts...).
- coûts par site
- coûts pour la mise en réseau du système (serveur....)
- coûts éventuels des modems nécessaires.
- coûts unitaires des différents matériels (imprimantes, écrans, claviers, douchettes...).
- coût annuel de maintenance du matériel et des logiciels.
- coûts pour chacun des éléments et le montant global devront être indiqués HT et TTC.

14) Critères de choix

Le choix définitif dépendra des critères suivants :

- normalisation du catalogage permettant les échanges (format UNIMARC pour la saisie et le stockage).
- souplesse de paramétrage des différentes fonctions.
- facilité d'utilisation pour le public et pour le personnel salarié et bénévole.
- pérennité et évolution du système proposé.
- engagements sur la maintenance matériel et logiciels.
- références de la société : nombre de sites opérationnels, clubs d'utilisateurs, origine de la société et date de la dernière version.
- services proposés : formation sur site, documentation en français...
- respect des délais du calendrier d'implantation.
- coût de la configuration complète.

V. ANNEXE

Pour la garantie et les maintenances, seuls les questionnaires ci-joints remplis feront référence.

Type de matériel	Durée	Sur site ou retour atelier ?	Frais restant en charge à la commune ? (Expédition...)
Micro-ordinateur			
Lecteur code barres			
Imprimantes			
Onduleur			
Tour de CD ROM			
...			

MAINTENANCE MATÉRIELLE

Jours et heures	
Délais	
Références de l'interlocuteur	
<p>en cas de déplacement, énumérer les frais pris en charge par la collectivité :</p> <p>déplacement ?</p> <p>hébergement ?</p> <p>repas ?</p> <p>autres coûts (à préciser) :</p> <p>Indiquer à chaque fois les forfaits ou le mode de calculs de ces frais.</p>	

MAINTENANCE LOGICIEL

Jours et heures	
Délais d'interventions : - hors télémaintenance : - en télémaintenance :	
En cas de télémaintenance : - références de l'interlocuteur : - qui paie la communication ?	
Préciser les coûts pour la collectivité et les délais pour : - mise à jour du logiciel. - nouvelle version du logiciel.	
Préciser si hors coût du logiciel, certains coûts supplémentaires sont facturés à la collectivité en cas de : - mise à jour. - nouvelle version.	