

|  |
| --- |
| **Mémoire technique du candidat** |

**ACCORD-CADRE DE SERVICES DE TECHNIQUES DE L’INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION**

|  |
| --- |
| **TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE K-SUP ET PRESTATIONS DE DÉVELOPPEMENTS INFORMATIQUES**  **(Grenoble-INP-UGA)** |

**Consultation N° F24S005**

|  |  |
| --- | --- |
| **IMPORTANT : à indiquer par le candidat** | |
| **Nom du candidat** |  |

**Institut polytechnique de Grenoble**

**DAF / Service Achats**

46 avenue Félix Viallet

38031 GRENOBLE

*Le présent mémoire technique est élaboré pour permettre aux candidats de répondre et renseigner utilement les informations nécessaires à la compréhension de leur offre.*

*Il appartient au candidat de fournir des réponses les plus complètes et cohérentes aux questions posées.*

*À cet effet, le pouvoir adjudicateur recommande l’utilisation de ce mémoire technique à l’ensemble des candidats, avec pour objectif d’une part de renforcer l’égal accès à la commande publique, d’autre part, de mieux juger de la capacité des candidats à répondre au juste besoin et favoriser ainsi une notation plus transparente des offres.*

*Le candidat est ainsi invité à compléter le présent document avec le plus grand soin.*

*La soumission de ce document dûment complété est une obligation sine qua non.*

*La réponse consistant au renvoi à un (simple devis non exhaustif) ou un autre document extérieur à l’offre autre que les documents demandés ne sera pas admise.*

*(Possibilité d’ajuster la taille du document au contenu des réponses).*

|  |
| --- |
| **Présentation du candidat :** |

Ci-dessous, le candidat fera une présentation succincte de son entreprise (*en cas d’appartenance à un groupe, positionner l’entreprise au sein de ce groupe*) qui mettra en valeur les moyens le qualifiant particulièrement pour répondre à la consultation.

Le candidat est invité à joindre une plaquette de présentation de sa société. Cette plaquette n’excédera pas 4 pages (annexe 1)

|  |
| --- |
| • **Nom du / des référents techniques et commercial pour ce marché** : Nom / Qualité / n° de téléphone / adresse mail |
| * **Coordonnées de la personne habilitée à négocier** : Nom / Qualité / n° de téléphone / adresse mail |

|  |
| --- |
| **Analyse des offres sur 100%** |

**Critère 1 : Prix 50%**

Ne rien indiquer, les prix seront analysés à partir des prix indiqués dans la pièce financière de chaque lot (Excel).

**Critère 2 : Valeur technique 50%**

**1/ SERVICE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE (TMA) (10 %)**

1. Le soumissionnaire détaillera toutes les prestations comprises sur chaque type de TMA qu’il propose. Les TMA devront inclure les périmètres cités précédemment.

**2/ Le candidat détaillera comment le** **suivi de la prestation sera fait, l’équipe et les outils proposés (10 %)**

1. Méthodologie de suivi de la prestation
2. Présentation de l’équipe dédiée au marché
3. Interlocuteur privilégié : qualification, formation, expérience, CV
4. Le soumissionnaire fournira la liste des *personnels autorisés à intervenir sur le système d’information du maître d’ouvrage ainsi que leur niveau d’habilitation (types d’accès et ressources concernées du client)*.
5. Le soumissionnaire précisera les moyens mis en œuvre, dans le cadre de son processus de recrutement du personnel ou de sélection des prestataires, pour vérifier les éventuelles condamnations, le cursus et l’expérience professionnelle des futurs employés.
6. Présentation des outils pour l’exécution du marché

**3/ Le candidat présentera sa** **feuille de route en matière d'évolution du logiciel vers une solution 100% compatible avec le RGAA et s'engager sur des** **échéances pour cette mise en conformité (5%)**

1. Feuille de route en matière d'évolution du logiciel vers une solution 100% compatible avec le RGAA
2. Échéances pour cette mise en conformité
3. **Dans le cadre des unités opérationnelles (article 4.1 du CCTP)**: le candidat détaillera comment sont gérées ces unités et la durée de validité de la commande.

**4/ Hébergement (9%)**

**A/ Dans le cadre de la description de l’infrastructure (article 5.1 du CCTP)** le soumissionnaire expliquera l’infrastructure des offres

**B/ Dans le cadre du Service-Level Agreement (article 5.2 du CCTP)** le soumissionnaire expliquera comment est organisée l'entreprise pour assurer les engagements SLA pour la solution KSUP Grenoble INP-UGA en mode Hébergé.

**C/ Dans le cadre des Sauvegardes (article 5.3 du CCTP)** le soumissionnaire expliquera comment est organisée l'entreprise pour assurer les sauvegardes et son engagement à ce sujet.

**D/ Dans le cadre de la Reprise des données (article 5.4 du CCTP)** Le soumissionnaire expliquera comment se fera la migration entre la version OnPremise existante et la version SaaS proposée.

**E/ Dans le cadre du système de PRA (article 5.5 du CCTP)** Le soumissionnaire expliquera le PRA proposé.

**F/ Dans le cadre de la réversibilité (article 5.6 du CCTP)** Le soumissionnaire expliquera comment est prévu la Réversibilité des données et des informations liées à l’utilisation du CMS KSUP pour Grenoble INP-UGA.

**5/ Prestations spécifiques (9%)**

L’intégration du CMS KSUP au sein du Système d’information et des processus métier de Grenoble INP-UGA nécessite, dans le cas d’un hébergement externe, de mettre en place certaines interconnexions et interactions.

Aussi, des développements ou prestations spécifiques sont souhaitées.

À ce titre, Le soumissionnaire expliquera comment est prévu le lien avec Grenoble INP-UGA pour travailler sur les points cités précédemment, et comment les développements spécifiques seront traités.

**5/ Qualité de la garantie proposée : 5%**

Le candidat est tenu d'expliquer en détail :

**A/** Durée de la garantie proposée par le candidat dans le cadre du marché

**B/** Contenu de la garantie (main-d’œuvre, assistance technique, etc.)

**C/** Processus de réclamation de garantie (délais de réponse, procédure de réparation, prise en charge, etc.).

**6/ EXIGENCES DE SÉCURITÉ – RGPD – Confidentialité (2%)**

**A/** Le soumissionnaire indiquera comment la solution met en œuvre le Règlement général européen (UE) 2016/ 679 sur la protection des données (RGPD) et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés »

**B/** Le soumissionnaire indiquera l’ensemble des mécanismes et mesures mis en œuvre pour garantir la confidentialité et l’intégrité des flux d’administration.

**C/** Le soumissionnaire indiquera l’ensemble des méthodes et dispositifs mis en œuvre pour garantir la sécurité des développements applicatifs.