|  |  |
| --- | --- |
| Accueil  Centre Pompidou | Centre Pompidou  4 rue Brantôme  75191 Paris Cedex 04 |

**Accord-cadre d’assistance à l’utilisation des logiciels de CAO DAO**

**CADRE DE REPONSE**

**Mémoire justificatif de l’offre**

**Lot 2 : logiciel BLUECIELO**

**Numéro de consultation : 25-CP13-002-AC**

**Le candidat établit son offre technique à partir de ce cadre de réponse.**

**Le candidat suit impérativement ce cadre de réponse pour la remise de son offre technique.**

**Le candidat peut rédiger plusieurs pages par thème.**

**L’analyse des offres techniques sera effectuée à partir de ce document.**

**En cas de document annexe ou de renvoi, le candidat devra préciser clairement pour chaque question où se trouve la réponse (Indication du document, du numéro de page et du paragraphe).**

1 **- Organisation de l’équipe projet** : profil des intervenants pressentis, expérience, compétences, répartition des prestations selon la qualification du personnel et la nature des prestations

*Ce critère représente* ***16 points de la valeur technique (sur 40 points au total)***

Le candidat décrit dans son offre l’organisation de ses équipes.

Il indique en particulier le profil des intervenants susceptibles d’intervenir dans le cadre de l’exécution des prestations, en précisant notamment sans que cette liste soit exhaustive :

* L’effectif et la répartition par catégorie professionnelle ;
* L’expérience du personnel et connaissance des logiciels, objet de l’accord-cadre (références de projets similaires) et éventuellement si les éditeurs délivrent une habilitation quelconque, le candidat indique le nombre de personnes dans son équipe, disposant de cette habilitation.
* La qualification professionnelle du personnel affecté à la réalisation de la prestation en particulier l’intervenant principal technique du Centre Pompidou pour le pilotage des prestations ;
* La formation continue du personnel.

**Le candidat indique le nom du correspondant unique, chargé des relations avec le Centre Pompidou. Il joint son curriculum vitae.**

Si l’éditeur « Bluecielo » n’autorise la maintenance et l’installation de son logiciel que par des sociétés ou du personnel agréés, le titulaire remet dans son offre, l’attestation prouvant cet agrément.

**2/ Organisation de l’assistance en ligne**

*Ce critère représente* ***8 points de la valeur technique (40 points*** ***au total)***

Le candidat décrit, entre autres, dans son offre :

* la liste des services assurés dans le cadre de cette assistance,
* les méthodes d’intervention,
* le descriptif de son centre d’appel,
* les coordonnées de son centre d’appel,
* le fonctionnement de son centre d’appel en précisant les délais, les moyens techniques et humains mis en œuvre pour assurer l’assistance en ligne.

**3 - Organisation de l’assistance fonctionnelle et technique sur site**

*Ce critère représente* ***8 points de la valeur technique (40 points*** ***au total)***

Le candidat décrit, entre autres, dans son offre la nature des prestations, la méthodologie, les moyens techniques et personnels ainsi que les délais mis en œuvre pour assurer les prestations d’assistance sur site, en particulier dans le cas de résolution d’anomalie.

Il indique en particulier la solution proposée pour une remise en fonction normale du logiciel en tenant compte du type d’anomalie.

4- **Méthodologie et démarche pour les installations des mises à jour, des correctifs, des versions mineures et majeures.**

*Ce critère représente* ***8 points de la valeur technique (40 points*** ***au total)***

Le candidat décrit, entre autres, la méthodologie et les moyens mis en œuvre pour assurer l’installation des mises à jour, correctifs, versions mineures.

Il précise la méthodologie pour une installation par ses services.

Il indique comment s’effectue le transfert des données en cas d’installation de la nouvelle version par ses soins et par ceux du Centre Pompidou.