|  |
| --- |
| **MARCHE PUBLIC DE SERVICES**  **PROCEDURE n°2025008**  **Annexe 5 au règlement de la consultation (RC)**  **CADRE DE MEMOIRE TECHNIQUE (CMT)**  **Le pouvoir adjudicateur :**  CENTRE NATIONAL DU CINEMA ET DE L’IMAGE ANIMEE (CNC)  291 Boulevard Raspail  75675 Paris cedex 14    **Objet du Marché public :**  Prestations de maintenance et support du logiciel Liferay ainsi que des services associés à la solution Liferay. |

Le présent document constitue le cadre de réponse technique du marché. Le document sert de notation aux critères portant sur la valeur technique.

Le candidat doit proposer une offre conforme aux exigences formulées dans le dossier de consultation. A défaut, son offre est déclarée irrégulière et est susceptible d’être rejetée pour ce motif.

Les réponses au présent document valent engagement de la part du candidat quant aux modalités, charges et délais à respecter.

Le candidat est tenu de présenter son offre technique et méthodologique :

* Soit en utilisant le présent CMT en renseignant les champs à cet effet ;
* Soit en fournissant un mémoire technique qui respecte le plan du présent document.

**Point d’attention**

Le CCTP du marché expose un certain nombre d’exigences numérotées **« EX-1 », « EX-2 »**, etc.

**Ces exigences représentent le minimum auquel le soumissionnaire doit répondre pour que son offre puisse être considérée comme régulière. Une offre irrégulière sera rejetée et non analysée.**

Tout soumissionnaire devra répondre dans son offre à chacune des exigences exposées au CCTP du marché.

Les réponses aux exigences ne doivent pas être mutuellement exclusives et sont contractuelles.

Les éléments de réponse fournis par chaque soumissionnaire devront permettre de confirmer que le soumissionnaire a bien compris les besoins exprimés et de déterminer dans quelle mesure il sait y répondre.

Les candidats structurent leur offre technique en respectant les chapitres suivants :

[1. Gouvernance 4](#_Toc194501846)

[2. Qualité de services 4](#_Toc194501847)

[2.1. GESTION DES INCIDENTS 4](#_Toc194501848)

[2.1.1. Fonctionnalités de l’outil ticketing et modalités d'attribution des comptes d'accès 4](#_Toc194501849)

[2.2. DESCRIPTION DES SERVICES DE SUPPORT 5](#_Toc194501850)

[2.3. DESCRIPTION DES SERVICES ADDITIONNELS 5](#_Toc194501851)

[2.3.1. Service Liferay Backup 5](#_Toc194501852)

[2.3.2. Service Liferay Entreprise Search 5](#_Toc194501853)

[2.4. GESTION DE LA SECURITE INFORMATIQUE 6](#_Toc194501854)

[2.4.1. Démarche et outils 6](#_Toc194501855)

[2.4.2. Le plan d’assurance sécurité (PAS) 6](#_Toc194501856)

[2.4.3. Le plan de gestion de crise de sécurité 6](#_Toc194501857)

[2.5. SERVICE LIFERAY EN MODE SAAS 7](#_Toc194501858)

[2.5.1. Architecture de la solution et sécurisation des données 7](#_Toc194501859)

[2.5.2. Gestion des accès aux environnements de production et de non-production pour les déploiements d’évolutions des sites 7](#_Toc194501860)

[2.5.3. Gestion des installations des patchs et des nouvelles versions 7](#_Toc194501861)

[2.5.4. Supervision accessible par le CNC 8](#_Toc194501862)

[2.5.5. Service de sauvegarde 8](#_Toc194501863)

[2.5.6. Modalités d’information des interruptions de service programmées 9](#_Toc194501864)

[3. envronnement 10](#_Toc194501865)

[3.1.1. Etat des lieux 10](#_Toc194501866)

[3.1.2. Plan de progrès 10](#_Toc194501867)

[4. Clause sociale 11](#_Toc194501868)

[5. STRUCTURE ET DES EVENTUELS COTRAITANTS ET SOUS-TRAITANTS 12](#_Toc194501869)

[6. AUTRES INFORMATIONS SUR L’OFFRE 13](#_Toc194501870)

# Gouvernance

|  |
| --- |
| Le candidat décrit son organisation et les interlocuteurs qu’il prévoit de mobiliser pour la bonne exécution des prestations du marché et de son suivi.  Il est notamment attendu du candidat qu’il présente la liste nominative des principaux interlocuteurs affectés à la réalisation objet du marché (interlocuteurs contractuel, sécurité et commercial) et présente les CV des personnes mobilisées.  Le candidat présente les modalités pour pallier aux absences ou empêchements prolongés des interlocuteurs et le dispositif de backup. |
| **Réponse :** |

# Qualité de services

|  |
| --- |
| GESTION DES INCIDENTS |
| Fonctionnalités de l’outil ticketing et modalités d'attribution des comptes d'accès |
| Le candidat décrit en détail les fonctionnalités de l’outil de ticketing qu’il propose et les modalités d’attribution des comptes d’accès.  Il précise les modalités de saisie et de traitement d’un ticket.  Il décrit le processus de gestion des incidents en précisant le mode de communication pour informer le CNC de l’avancement des traitements des tickets. |
|  |

|  |
| --- |
| DESCRIPTION DES SERVICES DE SUPPORT |
| Le candidat détaille les services de support Liferay proposés, incluant le processus de mise à disposition des patchs et des nouvelles versions, ainsi que la documentation associée : procédure particulière d’installation, note de version (contenu, évolutions, correction d’anomalies, nouvelles fonctionnalités), etc.  A cet égard, il décrit l’accès à un portail documentaire qui permet au CNC d’accéder à l’ensemble de la documentation produite.  Il précise les modalités d’accès à la hotline et décrit son fonctionnement.  Il détaille l’assistance à l’utilisation des solutions Liferay et décrit les outils utilisés pour la gestion des solutions Liferay au CNC.  Il liste et décrit les services support proposés en veillant à rattacher chaque service support à une Unité d’œuvre (UO) exposée dans le Bordereau des Prix Unitaire (BPU) (ex. : P1.1.1). |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| DESCRIPTION DES SERVICES ADDITIONNELS |
| Service Liferay Backup |
| Le candidat présente le service additionnel de Backup.  Il précise les modalités d’accès au service en cas de souscription |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Service Liferay Entreprise Search |
| Le candidat présente le service additionnel d’Enterprise Search.  Il précise les modalités d’accès au service en cas de souscription |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| GESTION DE LA SECURITE INFORMATIQUE |
| Démarche et outils |
| Le candidat précise la démarche, les outils et les mesures qu’il utilise pour garantir la sécurité des solutions Liferay.  Le candidat précise son plan de gestion et suivi des risques en matière de sécurité. |
| **Réponse :** |

|  |
| --- |
| Le plan d’assurance sécurité (PAS) |
| Le candidat présente le plan d’assurance sécurité (PAS) des solutions logiciel Liferay. |
| **Réponse :** |

|  |
| --- |
| Le plan de gestion de crise de sécurité |
| Le candidat précise son plan de gestion de crise en cas d’incident de sécurité sur les solutions logiciel Liferay. |
| **Réponse :** |

|  |
| --- |
| SERVICE LIFERAY EN MODE SAAS |
| Architecture de la solution et sécurisation des données |
| Le candidat précise si l'architecture proposée est dédiée ou mutualisée. En cas d'architecture mutualisée, le candidat explique comment cette solution gère plusieurs clients (multi-clients), notamment en termes d'isolation des données et des applications. |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Gestion des accès aux environnements de production et de non-production pour les déploiements d’évolutions des sites |
| Le candidat explique comment les accès aux plateformes de production et de non-production sont gérés, y compris la gestion des droits d'accès aux applicatifs du CNC et des protocoles de sécurité d’accès aux données du CNC.  Le candidat fournit un processus détaillé pour le déploiement des évolutions des sites sur les environnements Liferay du CNC. |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Gestion des installations des patchs et des nouvelles versions |
| Le candidat définit le processus de gestion des patchs et des nouvelles versions de Liferay, y compris les modalités de planification, ainsi que la coordination avec le CNC pour ces opérations. |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Supervision accessible par le CNC |
| Le candidat précise, si une solution de supervision de la plateforme Liferay est disponible et, le cas échéant, il décrit cette supervision et précise comment elle est mise à disposition et accessible par le CNC. |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Service de sauvegarde |
| Le candidat décrit le service de sauvegarde des données de manière native, sans l’activation du service backup (add-on). |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Modalités d’information des interruptions de service programmées |
| Le candidat précise la manière dont il informe le CNC des interruptions de service programmées susceptibles d’avoir un impact sur le service fourni. |
| **Réponse Méthodologie :** |

# envronnement

|  |
| --- |
| Etat des lieux |
| Le candidat est invité à renseigner sa proposition visant la diminution de l’impact environnemental des prestations objet du marché.  A cet effet, il est invité à renseigner l’état des lieux actuel des actions mises en œuvre pour assurer :   * la formation et le développement des compétences des collaborateurs en matière de numérique responsable, * la réduction de l’empreinte carbone des déplacements dans les locaux du client, * la réduction de la consommation énergétique du stockage de ses données (notamment le PUE de ses serveur), * la veille sur l’éco-conception et les modalités d’application sur les développements logiciels. |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Plan de progrès |
| Le candidat est invité à renseigner sa proposition visant la diminution de l’impact environnemental des prestations objet du marché.  A cet effet, il est invité à renseigner ses engagements en matière d’établissement et de suivi d’un plan de progrès, dans le cadre de l’exécution des prestations du marché, sur :   * la formation et le développement des compétences des collaborateurs en matière de numérique responsable, * la réduction de l’empreinte carbone des déplacements dans les locaux du client, * la réduction de la consommation énergétique du stockage de ses données (notamment le PUE de ses serveur), * la veille sur l’éco-conception, * la prise en compte de l’éco-conception dans les études amonts des projets pour en déterminer les impacts environnementaux et apporter une aide à la décision sur les solutions envisagées. |
| **Réponse Méthodologie :** |

# Clause sociale

|  |
| --- |
| Le candidat s’engage à mettre en œuvre les objectifs d’insertion définis dans le CCAP (une réponse négative entraine le rejet de l’offre du candidat) :  OUI  NON  Le candidat est invité à renseigner sa proposition et ses engagements pour atteindre les objectifs d’insertion prévue au CCAP, notamment :   * Le correspondant opérationnel pour le suivi des actions d'insertion professionnelle ; * Les modalités de gestion en cas de difficultés pour assurer son engagement ; * Les informations présentées dans le Bilan (fournir un exemple de bilan si possible) ; * Les modalités d’accompagnement des publics cibles. |
| **Réponse :** |

1. **STRUCTURE ET DES EVENTUELS COTRAITANTS ET SOUS-TRAITANTS**

Le candidat est invité à présenter la structuration administrative de sa proposition en présentant, en cas de cotraitance ou de sous-traitance :

* Les prestations exécutées par chaque cotraitant,
* Les prestations exécutées par chaque sous-traitant, y compris ceux des cotraitants.
* Présenter un tableau de synthèse des opérateurs amenés à intervenir dans le cadre de l’exécution des prestations en précisant leur position (cotraitant, sous-traitant de rang 1, de rang 2, …)

En cas de cotraitance ou de sous-traitance, le candidat est également invité à joindre à son offre le ou les formulaires DC 4 dument complétés.

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat : *(cocher une ou plusieurs cases et le cas échéant, renseigner l’organisation)***  **Le candidat ne se présente pas en groupement ;**  **Le candidat n’envisage pas de recourir à la sous-traitance ;**  **Le candidat se présente en groupement dans les conditions définies ci-dessous :**  **Le candidat envisage ou prévoit de recourir à la sous-traitance dans les conditions définies ci-dessous :** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Ajouter de lignes et des colonnes si nécessaire.* | | | |
| **Nom du titulaire unique ou des membres du groupement** | **Nom des sous-traitants du titulaire unique ou de chacun des membres du groupement** | **Nom des sous-traitants de second rang** | **Prestations objet de la sous-traitance** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **AUTRES INFORMATIONS SUR L’OFFRE**

|  |
| --- |
| Le candidat peut présenter tout autre élément jugé utile pour appuyer son offre.  Il est notamment invité à présenter :   * Les avantages relatifs qu’il estime que son offre présente, notamment par rapport à ses éventuels concurrents ainsi que, le cas échéant, l’explication des efforts tarifaires particuliers que le candidat à fait dans sa proposition ; * Le nom et les cordonnées de la personne en charge du suivie de la procédure de passation du marché pouvant être notamment contacter pour des aspects commerciaux ou administratifs. |
| **Réponse :** |