

Accord-cadre n°25-23-SRIIL-MULTIEDITEUR

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **Fourniture de progiciels Informatiques, de prestations de support et de maintenance associées pour les besoins de l’Amue** |

**Cadre de réponse technique**

*La valeur technique sera évaluée suivant les indications complétées ci-dessous. Le candidat doit respecter scrupuleusement le cadre de réponse proposé. Le candidat peut renvoyer à une annexe, dans ce cas il indiquera dans le CRT le numéro de page où se trouve sa réponse.*

*Pour chaque rubrique si aucun des renseignements demandés n'est apporté par le candidat, la valeur technique de l'offre sur la rubrique concernée sera notée zéro.*

*Pendant l’exécution du marché, toute modification des renseignements ci-dessous (à condition que la qualité des prestations soit maintenue) devra faire l’objet d’une information auprès du SINFO (service informatique) dans les meilleurs délais.*

table des matieres

[Introduction 3](#_Toc78293455)

[Sous-critère 1 : *Couverture editeurs* 4](#_Toc78293456)

[Sous-critère 2 : *Support technique et Service avant-VENTE* 5](#_Toc78293457)

[Sous-critère 3 : *Délais* 6](#_Toc78293458)

Introduction

Le présent cadre de réponse technique détaille les différentes informations requises au titre de l’offre du soumissionnaire. Ces éléments correspondent aux sous-critères utilisés pour la notation de la valeur technique de l’offre.

Les critères sont les suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| ***Critère 2 : Valeur technique*** | **30%** |
| *Sous- critère 1 : Couverture éditeurs* | 40% |
| *Sous-critère 2 : Support technique et Service avant-vente* | 40% |
| *Sous-critère 3 : Délais* | 20% |

Sous-critère 1 : *Couverture éditeurs*

L’offre du candidat sera analysée en fonction de la couverture éditeurs qu’il proposera. Le candidat peut renvoyer à son offre technique.

Sous-critère 2 : *Support technique et Service avant-vente*

2.1 Support technique :

* Le candidat présentera l’interlocuteur désigné pour le support technique (Nom, Téléphone, Adresse électronique, Site Web).

(Indiquer votre réponse ci-dessous)

* Le candidat indiquera quel est le support désigné pour la documentation et l’aide (Nom, Téléphone, Adresse électronique, Site Web).

(Indiquer votre réponse ci-dessous)

* Le candidat présentera la base de données ainsi que l’aide en ligne consultable sur Internet s’il en dispose.

(Indiquer votre réponse ci-dessous)

* Le candidat présentera et détaillera le service en ligne d’accès au support technique pour les personnels du Service des Ressources Informatiques et pour les utilisateurs (usagers) des progiciels.

(Indiquer votre réponse ci-dessous)

2.2 Service avant-vente :

* Le candidat indiquera quel est l’interlocuteur désigné chargé des commandes (Nom, Téléphone, Adresse électronique, Site Web) ainsi que les suppléants en cas d’indisponibilité de ce dernier.

(Indiquer votre réponse ci-dessous)

* Le candidat détaillera la possibilité de consulter le catalogue du fournisseur en ligne ainsi que l’URL du site. Il indiquera également si l’accessibilité du site est possible par des navigateurs conformes au standard.

(Indiquer votre réponse ci-dessous)

* Le candidat présentera la mise à disposition de l’établissement d’un site Web pour la confection de devis en ligne (URL).

(Indiquer votre réponse ci-dessous)

* Le candidat présentera la façon dont l’acheteur est mis en relation avec un spécialiste en cas de question technique.

(Indiquer votre réponse ci-dessous)

Sous-critère 3 : *Délais*

Le candidat proposera un délai maximal de livraison des produits ainsi qu’un délai maximal de remplacement d’un produit dont le média fourni par le distributeur se révélerait défectueux.