CADRE DE REPONSE DU MEMOIRE TECHNIQUE

Marché n°2025-XXXX-00-00-MPA

**Acquisition des licences SONARQUBE EE et support**

Le candidat complétera la trame ci-dessous.

SOMMAIRE

[Sous-critère 1 - Niveau de réactivité sur incident /5 3](#_Toc215494199)

[Sous-critère 2 - Capacité à prendre en compte les besoin/contraintes Numih France par l’éditeur des solutions /5 3](#_Toc215494200)

[Sous-critère 3 - Communications et suivis /5 3](#_Toc215494201)

[Sous-critère 4 - Support /5 4](#_Toc215494202)

# Niveau de réactivité sur incident /5

*Le soumissionnaire décrit, le niveau d’expérience obtenu sur la solution SONARQUBE EE.*

Il est attendu que le candidat propose des délais d’engagement plus performant que ceux imposés en tant que minimum dans l’article 5 du CCTP :

* Proposé un nouveau tableau d’engagement en cas d’incident
* L’acheteur sera en particulier attentif aux incidents de niveau critique

# Capacité à prendre en compte les besoin/contraintes Numih France par l’éditeur des solutions /5

*Le soumissionnaire présente sa capacité à prendre en compte les besoin/contraintes Numih France par l’éditeur de la solution SONARQUBE EE, pour les demandes nécessitants l’implication de l’éditeur, par exemple les demandes de support.*

Il est attendu que le candidat décrive à minima :

* Le niveau de partenariat avec l’éditeur
* Le soumissionnaire indiquera les agréments éditeurs dont il dispose en indiquant les apports et avantages spécifiques qui en découle pour l’exécution de l’accord-cadre

# Communications et suivis /5

*Le soumissionnaire décrit, la méthodologie pour le suivi de l’exécution du marché.*

Il est attendu que le candidat décrive à minima :

* Le type de communication et le type de suivi qu’il envisage de mettre en place pour répondre aux exigences du marché
* Modalités de communication, suivi et reporting

# Support /5

*Le soumissionnaire présente les modalités du support qu’il propose.*

Il est attendu que le candidat décrive à minima :

* Les modalités de contact du support
* Les horaires d’ouvertures du support
* Matrice d’escalade