

**Le présent Cadre de réponse complété par le candidat constitue sa proposition technique.**

**Ce Cadre est exhaustif : toutes les fiches et rubriques doivent être renseignées par le candidat.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cadre de réponse technique** | |
|  | |
|  | |
| **Objet** | **Assistance, maintenance évolutive, adaptative, corrective et hébergement du logiciel open source Collective Access** |
| **No de dossier** | **:**  **036SE2025** |
|  | |
|  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identification du candidat :** |  |
| **Contact :** |  |
| **Téléphone :** |  |
| **Mail :** |  |
|  | |
|  | |

|  |
| --- |
| **1.Expertise Collective Access / 12** |

* *Exemples de projets réalisés avec Collective Access ces 3 dernières années (clients, périmètre, résultats)*
* *Types d'interventions : développements sur mesure, migrations de données, paramétrages*
* *Éventuelles contributions au logiciel open source (correctifs, modules)*

|  |
| --- |
| **2.Méthodologie, outils et formation /10** |

* *Comment un projet d’évolutions sera organisé : étapes clés, réunions de suivi, livrables prévus*
* *Outils utilisés pour suivre les demandes et les anomalies (ex : outil de tickets)*
* *Comment les évolutions seront testées et validées avant mise en production*
* *Programme de formation proposé pour aider les agents à prendre en main les évolutions (durée, format, supports fournis)*

|  |
| --- |
| **3.Infrastructure d'hébergement /10** |

* *Description des serveurs et de leur organisation (capacité, redondance en cas de panne)*
* *Lieu de stockage des données (France ou Union européenne)*
* *Certifications du datacenter (sécurité, qualité) : ISO 27001, HDS, SecNumCloud...*

|  |
| --- |
| **4.Réactivité et support / 10** |

* *Délais d'intervention proposés selon l'urgence (incidents bloquant, majeur, mineur)*
* *Horaires de disponibilité du support (jours ouvrés, week-end)*
* *Comment contacter le support (téléphone, email, portail) et procédure si le problème n'est pas résolu*

*Les engagements du titulaire en termes de délais sont mentionnés dans son offre selon la matrice suivante ( Voir p.4 du CCP les délais de prise en charges renseignés à titre indicatif)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Incident*** | ***Délais de prise en charge*** | ***Délais de correction*** |
| *Bloquant* |  |  |
| *Majeur* |  |  |
| *Mineur* |  |  |

|  |
| --- |
| **5.Continuité de service et réversibilité /5** |

* *Taux de disponibilité garanti (ex : 99,5% du temps accessible)*
* *Plan de reprise en cas de panne grave : délai pour rétablir le service*
* *Comment les données sont sauvegardées (fréquence, durée de conservation, tests)*
* *Comment récupérer les données et l'application en fin de marché (format, délai, accompagnement)*

|  |
| --- |
| **6.Équipe dédiée/8** |

* *CV des personnes qui interviendront (chef de projet, développeurs, administrateurs)*
* *Qui fait quoi et quelle est leur disponibilité pour ce marché*
* *Comment le prestataire assure la continuité si une personne clé est absente*

|  |
| --- |
| **7.Engagements RSE / 5** |

* *Actions pour limiter l'impact environnemental (code optimisé, serveurs économes en énergie)*
* *Prise en compte de l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap (RGAA)*
* *Autres engagements sociaux ou environnementaux de l'entreprise en lien avec l’objet du marché*