Annexe I – Assistance PLACE

- **Le candidat doit s'assurer de sa capacité à remettre son offre**

Les paramètres à prendre en compte par les candidats : les capacités techniques de son matériel, le type de raccordement à Internet et le trafic sur le réseau internet qui peuvent considérablement augmenter le délai moyen de téléchargement.
Les candidats sont invités à tester la configuration de leur poste de travail et répondre à une consultation test, afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'environnement informatique. Ils disposent sur le site d'une aide qui expose le mode opératoire relatif au dépôt des plis électroniques.

- **Les frais d'accès**

Les frais d'accès au réseau et à l'obtention d'un certificat de signature électronique sont à la charge de chaque candidat.

- **La boîte aux lettres du candidat (BAL)**

Après le dépôt du pli sur la plateforme, un message indique au candidat que l'opération de dépôt du pli a été réalisée avec succès, puis un accusé de réception lui est adressé par courrier électronique donnant à son dépôt une date et une heure certaines, la date et l'heure de fin de réception faisant référence.
L'absence de message de confirmation de bonne réception ou d'accusé de réception électronique signifie que la réponse n'est pas parvenue à l'acheteur.
Attention : certains serveurs de messagerie présents dans le système informatique des candidats peuvent filtrer des envois venant de la plateforme. Les candidats doivent être vigilants sur ce point et vérifier également que les alertes de la plateforme ne sont pas filtrées par le dispositif anti spam de l'entreprise ou redirigées vers les « courriers indésirables ».

- **Manuel d'utilisation**

Un manuel d'utilisation est disponible sur le site afin de faciliter l'utilisation de la plate-forme. Le soumissionnaire devra se référer aux prérequis techniques et aux conditions générales d'utilisation disponibles sur le site.

- **Difficultés**

En cas de difficultés sur la plateforme PLACE, une assistance en ligne est mise à la disposition des entreprises depuis le lien suivant : http://www.marches-publics.gouv.fr:?EntrepriseAide ou via une languette «Assistance » située à droite de l'écran.
Plusieurs documents et informations sont disponibles à la rubrique « aide » de la plate-forme :

- Manuel d'utilisation afin de faciliter le maniement de la plate-forme ;
- Assistance téléphonique (01.76.64.74.07) ;
- Module d'autoformation à destination des candidats ;
- Foire aux questions ;
- Outils informatiques.