EXPLOITATION ET MAINTENANCE  
DES SERVICES DE TELECOMMUNICATION  
DU MINISTERE DE LA CULTURE  
ET PRESTATIONS ASSOCIEES

Cadre de réponse technique marché 2024-39-SNUM

Pour la valeur technique

Organisation et moyens humains

Pour l’administration centrale

1. Présentez l’équipe dédiée pour les prestations en administration centrale aux jours et heures ouvrés, soit :

1.1) La structure de l’équipe technique (fonction, type et nombres) présentée pour répondre aux exigences du CCAP

1.2) Le profil de chaque membre de l’équipe technique avec sa fonction/son rôle ainsi que, à la façon d’un CV, sa formation, ses compétences au sens large, sa/ses certification(s) et ses expériences antérieures. Le responsable technique et opérationnel d’une part et chaque autre technicien d’autre part

1. Présentez le profil du contact du titulaire pour toutes les questions administratives avec son rôle détaillé d’accompagnement, sa formation et ses expériences antérieures pour l’administration centrale.
2. Présentez la façon dont vous gérez en anticipation, pour les prestations d’administration centrale :

3.1) Les remplacements ponctuels des membres de l’équipe dédiée (congés, maladie, formation externe…) tout en garantissant le pourcentage minimal de présence (responsable technique et techniciens)

3.2) Pendant les vacances d'été et de fin d’année, votre organisation afin de garantir une continuité de service garantissant en permanence le pourcentage minimal de présence (responsable technique et techniciens)

Pour les DRAC/DAC, SCN, CNP et CNMN

1. Présentez les moyens humains déployés pour prendre en charge l’assistance à distance dans le cadre des prestations fournies aux DRAC/DAC, SCN et CNMN et CNP :

4.1) La structure de l’équipe (fonction, type et nombres) technique dimensionnée aux besoins du ministère qui intervient à distance

4.2) Le profil type de l’opérateur avec, à la façon d’un CV, sa formation, ses compétences au sens large, sa/ses certification(s) et ses expériences antérieures

4.3) Tout autre élément distinctif que vous pensez être un avantage par rapport à la concurrence

1. Présentez vos moyens humains en régions pour prendre en charge les visites et interventions pour l’exploitation, la maintenance préventive et curative dans le cadre des prestations fournies aux DRAC/DAC, SCN et CNMN et CNP, soit :

5.1) Les moyens humains globaux en régions (y compris Corse) pour réaliser ce type de missions

5.2) Le profil type des opérateurs avec, à la façon d’un CV, la formation, les compétences au sens large, la/les certification(s), l’expérience antérieure sur ce type de poste

5.3) Tout autre élément distinctif que vous pensez être un avantage par rapport à la concurrence

1. Présentez l’organisation proposée pour répondre à toutes les questions administratives des DRAC/DAC, SCN, CNP et CNMN

Méthodes et moyens techniques et matériels

Pour l’administration centrale

1. Présentez votre méthodologie pour veiller à la bonne complétude des tickets enregistrés dans l’outil de ticketing
2. Détaillez la méthodologie de travail de l’équipe dédiée concernant la gestion des priorités en fonction des sollicitations reçues des différents canaux précisés au marché, pour l’administration centrale
3. Alors que les prestations à réaliser par l’équipe dédiée sont multiples, présentez son organisation garantissant la parfaite gestion et connaissance des stocks disponibles à tout moment et le rangement de ceux-ci.

Pour les DRAC/DAC, SCN, CNP et CNMN

1. En lien avec l’environnement de réalisation des prestations sur les sites des DRAC, SCN et CNP et CNMN, quels sont les constructeurs pour lesquels votre entreprise dispose de certifications
2. Dans le cadre des prestations de de téléphonie pour les DRAC/DAC, SCN et services centraux (CNP et CNMN), décrivez les méthode(s) / moyen(s) de contact et d’échange alternatif(s), complémentaires aux échanges téléphoniques, pour la prise en charge de l’assistance à distance.

Contribution aux enjeux environnementaux en rapport avec les prestations réalisées

1. Présentez l’ensemble de vos engagements et politiques sur les aspects développement durable de vos approvisionnements (produits issus d’éléments recyclés et/ou produits présentant des qualités de recyclabilité des consommables et équipements que vous fournissez dans le cadre du marché (consommables GRS, …)
2. Décrivez vos engagements et politiques concernant l’intégration des déchets spécifiques produits dans le cadre du marché au sein de filières adaptées