

SÉNAT

DIRECTION DES SYSTÈMES D’INFORMATION

**MARCHÉ D’ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE INFORMATIQUE DE NIVEAU 1**

**CAHIER DES RÉPONSES ATTENDUES (CRA)**

**Février 2025**

Le présent cahier des réponses attendues (CRA) constitue le cadre de réponse qui doit être utilisé par le candidat pour structurer la présentation de son offre à la présente consultation.

Il constitue l’offre technique, soit la manière dont le candidat entend répondre aux prestations décrites dans le CCTP. Ce document deviendra contractuel après signature de l’accord-cadre. Les réponses à ce CRA auront donc valeur d’engagement et de charges à respecter et seront annexées aux documents contractuels du marché.

La réponse à toutes les informations demandées dans ce CRA est donc impérative pour la prise en considération de l’offre par le Sénat et pour l’étude qui en sera faite.

Le candidat peut éventuellement joindre une annexe pour compléter sa réponse. Cette annexe ne saurait toutefois remplacer le présent cahier des réponses techniques.

Le présent document servira à l’analyse des offres conformément au règlement de la consultation. La taille des cadres des réponses n’est pas contraignante et peut être modifiée.

NOM DU SOUMISSIONNAIRE :

* 1. ***Sous-critère n°1 : pertinence du mode d’organisation du service de maintenance et d’assistance et adéquation des moyens (notamment le nombre et la qualification des techniciens), pour répondre à chacune des missions fixées par le cahier des charges et aux besoins exprimés par le Sénat (40 %)***

1. *Moyens humains*

* Nombre de techniciens que le soumissionnaire s’engage à mettre à disposition du Sénat pour assurer les missions prévues au CCTP**[[1]](#footnote-1)** :

|  |
| --- |
|  |

* Détail des éléments qui ont permis de calculer le nombre de personnes composant l’équipe :

|  |
| --- |
|  |

* Description qualitative des moyens humains (profil, expérience, qualifications professionnelles des personnels, etc.) que le soumissionnaire s’engage à affecter à l’exécution du marché :
  + pour le support de niveau 1 :

|  |
| --- |
|  |

* + pour les rôles du chef de site et d’adjoint au chef de site :

|  |
| --- |
|  |

* En *sus* des éléments renseignés *supra*, le candidat fournit au moins :
  + 4 curriculum vitae de personnes susceptibles d’être déléguées au niveau 1 sur site (Profil A : technicien d’assistance informatique)
  + 2 curriculum vitae de techniciens susceptibles d’être désignés respectivement chef de site et adjoint au chef de site (Profil A+).

1. *Organisation du service*

* Taux de rotation des effectifs :

|  |
| --- |
|  |

* Répartition des effectifs entre le service de prise d’appels (hotline) et les techniciens chargés des interventions et/ou de la gestion du parc micro-informatique (configurations, installations et déploiements d’équipements) :

|  |
| --- |
|  |

* Organisation de la gestion des plannings :

|  |
| --- |
|  |

* Organisation des permanences de nuit et de weekends :

|  |
| --- |
|  |

* Le candidat joint également à sa réponse un planning-type sur quatre semaines consécutives en période de session parlementaire (en indiquant les récupérations à prendre ultérieurement), en précisant le nombre et la qualité des intervenants (profil A+, A ou B), sur la base du modèle horaire suivant, comprenant certaines séances en fin de semaine :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Semaine** | **Jour** | **Session** | **Séance** | **Horaires de prestation** |
| **1** | Lundi | Session |  | 8h30 - 19h00 |
|  | Mardi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Mercredi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Jeudi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Vendredi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Samedi | Session | x | 9h00 – 18h00 |
|  | Dimanche | Session |  |  |
| **2** | Lundi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Mardi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Mercredi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Jeudi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Vendredi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Samedi | Session | x | 9h00 – 18h00 |
|  | Dimanche | Session | x | 9h00 – 12h00 |
| **3** | Lundi | Session |  | 8h30 - 19h00 |
|  | Mardi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Mercredi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Jeudi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Vendredi | Session |  | 8h30 - 19h00 |
|  | Samedi | Session |  |  |
|  | Dimanche | Session |  |  |
| **4** | Lundi | Session |  | 8h30 - 19h00 |
|  | Mardi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Mercredi | Session | x | 8h30 - 19h00 |
|  | Jeudi | Hors session |  | 8h30 - 19h00 |
|  | Vendredi | Hors session |  | 8h30 - 19h00 |
|  | Samedi | Hors session |  |  |
|  | Dimanche | Hors session |  |  |
| **5** | Lundi | Hors session |  | 8h30 - 19h00 |
|  | Mardi | Hors session |  | 8h30 - 19h00 |

* Le candidat détaille, pour chacune des prestations décrites à l’article 4 du CCTP et rappelées *infra*, la manière dont il entend organiser le service d’assistance et de maintenance proposé :
  + Pour les missions d’assistance, conseil aux utilisateurs et maintenance de niveau 1 des équipements pour l’ensemble des utilisateurs (cf. *infra*) du Sénat, à savoir :
    - Assurer la prise d’appels téléphoniques, enregistrer les incidents et les demandes d’assistance :

|  |
| --- |
|  |

* + - Traiter les demandes et suivre les tickets jusqu’à leur résolution, dans le respect des niveaux de service imposés :

|  |
| --- |
|  |

* + - Effectuer un conseil technique de premier niveau auprès des utilisateurs :

|  |
| --- |
|  |

* + - Mettre à jour la documentation technique au fur et à mesure des interventions en vue de créer une base de connaissances utilisable :

|  |
| --- |
|  |

* + - Diagnostiquer et résoudre des pannes simples portant sur les parcs des copieurs du Sénat :

|  |
| --- |
|  |

* + - Assurer la connexion au réseau des équipements informatiques du Sénat :

|  |
| --- |
|  |

* + - Participer à la réalisation de projets à la demande du Sénat :

|  |
| --- |
|  |

* + Pour les missions de gestion des équipements informatiques fournis par le Sénat, à savoir :
    - Mettre en œuvre la garantie des équipements acquis par le Sénat :

|  |
| --- |
|  |

* + - Transférer les demandes de nouveaux matériels, de nouveaux logiciels et de nouvelles installations à l’équipe administrative ou à l’équipe exploitation :

|  |
| --- |
|  |

* + - Assurer la gestion quotidienne des équipements :

|  |
| --- |
|  |

* + - Assurer le déploiement des équipements informatiques lors des manifestations et opérations de déménagement :

|  |
| --- |
|  |

* + - Gérer l’inventaire des matériels informatiques des directions du Sénat :

|  |
| --- |
|  |

* + - Préparer des réformes de matériels à la demande du Sénat :

|  |
| --- |
|  |

* 1. ***Sous-critère n°2 : méthodologie d’intervention proposée par le candidat et procédure qualité (15 %)***

Le candidat présente ses méthodologies d’intervention. Il expose notamment la manière dont il assure la gestion des priorités et dont il gère les variations de niveau d’activité. Il détaille les procédures « qualité » mises en œuvre.

|  |
| --- |
|  |

* 1. ***Sous-critère n°3 : méthode de gestion de la transférabilité proposée (5 %) ;***

Le candidat précise la manière dont il entend procéder aux opérations de transférabilité :

|  |
| --- |
|  |

1. *Il est ici demandé au candidat d’indiquer, non pas les moyens humains et effectifs généraux dont dispose l’entreprise, mais uniquement ceux qu’il s’engage à affecter au marché du Sénat.* [↑](#footnote-ref-1)