

Secrétariat général

direction TEchnique DU NUMERIQUE

sous-direction DEs ARCHITECTURES SECURISEES

**ANNEXE VI au règlement de la consultation**

**Cadre de réponse technique et environnemental (CRTE)**

ACCORD-CADRE RELATIF A L’ACQUISITION ET A LA MAINTENANCE D’EQUIPEMENTS DE RESEAU ETENDU, ET PRESTATIONS ASSOCIÉES

LOT N°2 : Formation et prestations d’étude et d’assistance technique

**AVERTISSEMENTS :**

*Le présent document constitue le cadre que les soumissionnaires doivent suivre pour la présentation de leur offre technique.*

Le présent cadre de réponse technique renseigné par le soumissionnaire complète et précise, sans y contrevenir, le « Cahier des clauses techniques particulières ».

De manière générale, le présent cadre de réponse technique renseigné comprend tous les éléments nécessaires à l’acheteur pour évaluer son offre conformément aux critères de sélection des offres.

Le candidat doit argumenter de la qualité de sa solution et de son adéquation aux besoins et exigences de l’accord-cadre sur les plans fonctionnel, organisationnel et technique.

La liste des éléments ci-après constitue le cadre minimum de réponse attendu par l’acheteur. Il peut être complété (annexes complémentaires) par tout élément que le soumissionnaire juge nécessaire à la bonne compréhension de son offre.

Toute documentation commerciale généraliste ou à visée publicitaire est proscrite de l’offre technique du candidat.

# **Compréhension du besoin et organisation de l’exécution des prestations**

## Qualité de la synthèse et de la compréhension par le candidat des besoins et des enjeux

### **Compréhension générale du besoin**

Le candidat décrit brièvement les principaux enjeux métiers, selon sa compréhension, pour les opérations d'acquisition, de maintenance, et pour les prestations de formation et d’expertise. Cette introduction doit rester sommaire et ne comporter aucun élément marketing.

### **Organisation générale du candidat dans le cadre de l’exécution des prestations**

Le candidat décrit brièvement l’organisation générale qu’il compte mettre en œuvre dans le cadre de l’exécution du marché.

Le candidat présente, de façon très synthétique, l'organisation de l’équipe en charge de l’exécution des prestations : interlocuteur commercial, interlocuteurs techniques, autres acteurs.

## Qualité de l’organisation et du pilotage proposés dans le cadre de l’exécution du marché

### **Processus de pilotage de l'accord-cadre – Reporting**

Le candidat indique brièvement les moyens dont les ressources humaines qui seront dédiées pour le pilotage et le suivi de l'accord-cadre (documentation, comitologie, nb d'ETP, implantations géographiques...).

Le candidat donne des éléments synthétiques sur sa procédure d’escalade. Il précise notamment les plages horaires pendant lesquelles cette procédure peut s’appliquer.

### **Dispositions prises vis-à-vis de la confidentialité des échanges d’information et niveaux de sécurités de l'organisation**

Le candidat indique, de façon sommaire, quelles sont les procédures et moyens généraux qui seront mis en œuvre dans le cadre de l'accord-cadre pour assurer le niveau de sécurité demandé. Il précise aussi les éventuelles homologations ou certifications de sécurité dont son organisation fait l'objet.

Le candidat décrit les moyens qui seront mis en place pour assurer un niveau de sécurité élevé des prestations. Le candidat mentionne les moyens mis en œuvre pour assurer, le cas échéant, la confidentialité des informations sensibles.

### **Qualifications et certifications professionnelles des équipes intervenantes**

Le candidat complète la fiche intervenant avec des profils ayant un niveau de qualification, d’expérience et de compétence cohérent avec les besoins liés à l’exécution du marché.

Le candidat indique les qualifications ou certifications dont bénéficient l’équipe proposé et qui ont été attribuées par les différents fournisseurs d’équipement concernés par l’exécution du marché (nombre de ressources concernées par les certifications et leurs implantations [nouvelles acquisitions ou les extensions du parc existant]). Il précise également aussi le niveau de qualification obtenu (exemple : « gold »).

Le candidat indique en outre, le nombre de ses personnels (hors personnels de sous-traitance) qui ont fait l’objet d'au moins une formation qualifiante dispensée par le fournisseur et obtenu la qualification associée.

### **Description des rôles et de la comitologie**

Le candidat décrit le rôle de chaque intervenant et détaille le fonctionnement de la comitologie.

# **Méthodes et moyens humains relatifs aux formations, expertises et assistances**

## Qualité des formations des personnels (L2.P1)

### **Démarche proposées et moyens mis à disposition**

Le candidat précise et décrit :

* les supports de formation (par exemple si elle est du type accompagnée ou non d’explications textuelles) et les moyens mis à la disposition des stagiaires ;
* les conditions d’accueil (horaires du premier/dernier jour, prise en charge des repas, etc.).

### **Moyens humains**

Le candidat décrit le profil et les qualifications des formateurs (niveau de certification auprès des constructeurs des matériels et logiciels proposés à l'accord-cadre). Il communique, en annexe de son offre technique, au moins quatre profils (CV non nominatifs) de personnels formateurs: deux pour la formation de type "expert" et deux pour la formation "administrateur".

Le candidat indique si certaines des formations envisagées (expert ou administrateur) peuvent se faire avec un environnement technique permettant de simuler le fonctionnement réel des équipements (exemple : plate-forme d'équipements d'accès mis en réseau et console d'administration utilisable par les personnes formées). Il décrit succinctement le (ou les) dispositif(s) technique(s) disponible(s).

## Qualité des expertises (L2.P2)

### **Démarche proposée et moyens mis à disposition**

Le candidat décrit les étapes de la mise en place d'une prestation et précise comment il peut s'engager à fournir un planning adapté le plus court possible.

### **Moyens humains**

Le candidat décrit le profil des experts proposés (administrateurs, techniciens, Ingénieurs, etc.). Il précise le niveau de certification auprès des constructeurs des matériels et logiciels concernés.

Le candidat communique, en annexe de son offre technique, au moins six profils (CV non nominatifs) de personnels experts : deux pour les études d'architecture réseau et d’ingénierie (expertise 1), deux pour les tests et validation en maquette (expertise 2), un pour la rédaction d'un dossier de mise en exploitation (expertise 3).

### **Description des méthodes d’ingénierie**

Le candidat expose la méthode qu’il met en place pour la réalisation de câblage en indiquant les logiciels utilisés pour la réalisation de ces plans.

### **Cahiers de recette**

Le candidat propose un dossier type de mise en exploitation pour des équipements similaires.

### **Dossier de mise en exploitation**

Le candidat fournit un dossier type de mise en exploitation pour des équipements similaires.

## Qualité de l’assistance sur site (L2.P3)

Le candidat décrit le profil des techniciens proposés (administrateurs, techniciens, etc.). Il précise le niveau de certification auprès des constructeurs des matériels et logiciels concernés.

# **Performance environnementale**

* Dans le cadre de l’exécution du marché, le candidat mobilise des collaborateurs formés aux enjeux environnementaux liés aux prestations du marché. Il décrira ainsi :

1- Le nombre de collaborateurs mobilisés pour l’exécution du marché formés aux enjeux environnementaux liés à la prestation du marché ;

2- Le nom et le caractère certifiant ou non de la formation suivie par son ou ses collaborateurs ;

3- Le contenu succinct de ladite formation ;

4- Le nombre d’heures constituant la formation.

* Le candidat décrit la politique de limitation d’émission de gaz à effet de serre applicable aux déplacements des personnes affectées à la réalisation des prestations objet du présent marché incluant :

1- les mesures de limitation des déplacements ;

2- les types de transport privilégiés ;

3- les mesures d’aide mises en place pour les déplacements des collaborateurs mobilisés pour l’exécution du marché.