

**ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE N°2025-04**

|  |
| --- |
| **TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE, HEBERGEMENT ET ASSISTANCE EN LIGNE AUPRES DES UTILISATEURS DU SYSTEME D’INFORMATION HARMONIA PERMETTANT LA COLLECTE DES DOCUMENTS FINANCIERS DES ORGANISMES DE LOGEMENT SOCIAL** |

**Cadre de mémoire technique (CMT)**

## Les soumissionnaires devront établir leur mémoire technique, comportant l'ensemble des éléments ci-dessous et ceux mentionnés dans le CCTP (⮊), en respectant strictement l'organisation du présent cadre (respect de l'ordre et du titrage des chapitres et articles).

## Ils pourront ajouter tous renseignements complémentaires qu'ils jugeraient utiles en fin de document.

**⚠️ Traitement particulier du Poste 1 : Opérations de bascule entre titulaires**

Ce poste correspond aux prestations attendues pour assurer les opérations de bascule du marché en cas de changement de titulaire (voir CCTP).

Ce poste ne sera pas noté au stade de l’analyse des offres, afin de respecter le principe d’égalité de traitement entre candidats, le titulaire sortant ne pouvant pas être objectivement évalué sur cette prestation.

Néanmoins, chaque candidat, à l’exception du titulaire sortant s’il est candidat à sa propre succession (dans la mesure où il ne sera pas amené à exécuter la prestation concernée), doit impérativement décrire ici la méthodologie qu’il propose pour exécuter cette prestation, dans l’hypothèse où il serait retenu comme nouveau titulaire. Cette description servira de base aux engagements contractuels.

1. **Méthodologie de gestion du marché**
2. **Organisation des prestations**

* Poste 1 (opérations de bascule entre titulaires) : organisation et modalités de réalisation,
* Poste 2 (maintenance corrective et adaptative) : organisations des interventions, pilotage, outils proposés,
* Poste 3 (hébergement) : modalités et spécificités d’exploitation et d’administration, organisations des interventions et du support, pilotage et caractéristiques techniques, disponibilité et continuité,
* Poste 4 (assistance en ligne) : modalités d'exécution (annexe : modèles indicatifs de rapport d’activité et de détails d’appels),
* Poste 5 (maintenance évolutive) : modalités d’exécution des prestations,
* Poste 6 (réversibilité) : modalités d'exécution et le détail des différents scénarios possibles (attribution d'un nouveau marché / transfert vers un autre titulaire),
* Poste 7 (audit – sécurité) : modalités d’exécution des prestations

1. **Equipe mobilisée**

* Composition de l’équipe,
* Description précise des profils, précisant leur domaine de compétence technique et leur localisation (annexe : CV, connaissance des technologies, certifications)

1. **Mesure de sécurité (10 points)**

* Description des certifications, attestations ou audits en matière de sécurité effectués (annexe : justificatifs)