****

**MARCHES DE L'OFFICE NATIONAL DES FORÊTS**

**DIRECTION DU SYSTEME D'INFORMATION**

|  |
| --- |
| **Accord-cadre relatif à la supervision et l’exploitation de la plateforme informatique nationale de l’Office national des forêts (ONF), ainsi que l’assistance utilisateurs**  **Lot 1 : Centre d'appels multi-activités** |
| **APPEL D’OFFRE RESTREINT**  **passé en application des articles L.2124-2 alinéa 2, R.2161-6 à R.2161-11 et R2142-15 à R2142-18 du Code de la commande publique** |
| **CADRE DE MEMOIRE DE CANDIDATURE (CMC)**  **N°2025-9270-012** |

**Objet de la consultation**

L’accord-cadre a pour objet la supervision et l’exploitation de la plateforme informatique nationale de l’Office national des forêts, ainsi que l’assistance utilisateurs.

L’enjeu majeur est d’améliorer l’actuelle Qualité de Service aux utilisateurs, tout en introduisant une plus grande capacité d’adaptation et d’évolution et en libérant les personnels DSI de l’ONF d’une partie des activités de support et d’infrastructure.

**Pouvoir adjudicateur**

Le pouvoir adjudicateur est l’Office national des forêts (O.N.F.), établissement public à caractère industriel et commercial, immatriculé sous le numéro unique d’identification SIREN 662 043 116 Paris RCS dont le siège est situé au 2 bis avenue du Général Leclerc, 94700 MAISONS-ALFORT, ci-après désigné l’ONF.

**Personne signataire de l’accord-cadre**

La personne signataire de l’accord-cadre est Madame la Directrice générale de l’ONF au siège de l’établissement.

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DE L’ENTREPRISE** | …………………….. |

Le présent cadre de candidature a pour objet de juger du dossier de candidature présenté.

Le candidat doit indiquer, par item, sa réponse et/ou mentionner les liens du mémoire technique en lien avec sa réponse.

**le présent cadre de candidature doit obligatoirement être complété par le candidat sous peine d’irrégularité de sa candidature.**

Les différents éléments demandés sont à renseigner sur le présent document en le complétant par des documents annexes quand ils sont exigés. L’utilisation de ce cadre est obligatoire. Il est de plus rappelé que le présent cadre de candidature est une pièce contractuelle de l’accord-cadre. A ce titre, les informations et dispositions renseignées dans le présent document engagent contractuellement le titulaire quant aux capacités présentées.

Le candidat, peut fournir un mémoire en complément du cadre de candidature.

Le candidat a donc le choix entre :

* Remplir exclusivement le cadre de candidature, et y annexer les documents demandés ou nécessaires à la bonne compréhension des items,
* Remplir le cadre de candidature en y indiquant uniquement les pages du mémoire ou seront indiqués les réponses aux différents items.

La consultation est composée en 3 lots.

Lot 1 : Centre d'appels multi-activités

Lot 2 : Supervision, Exploitation et Administration

Lot 3 : Contrôle qualité et pilotage

Le présent cadre de candidature concerne le lot 1.

**Après sélection des candidats, lorsque la phase offre sera ouverte, chaque soumissionnaire pourra remettre une offre sur un ou plusieurs lots, parallèlement à sa candidature.**

**Par exemple, une entreprise ayant candidaté sur les lots 1 et 3 devra remettre une offre sur les lots 1 et 3.**

**Pour autant, le soumissionnaire devra indiquer dans son offre un ordre de priorité. En effet, un même soumissionnaire ne pourra se voir attribuer la totalité des lots : il pourra soit être attributaires des lots 1 et/ou 2 (selon là où il a candidaté et donc remis une offre) soit du lot 3.**

**L’attributaire du lot 3 sera donc différent de l’attributaire des lots 1 et/ou 2.**

Les dossiers de candidature seront examinés à partir des pièces fournies par les candidats, et évalués en fonction des critères suivants :

Lot 1 : Centre d'appels multi-activités

|  |  |
| --- | --- |
| **Critère 1 : capacités techniques, professionnelles et humaines (100 points).** | **Poids** |
| **Critère 1 : Capacité technique et professionnelle.**  Les sous-critères d’analyse sont :   * Moyens humains : * Le candidat présentera les effectifs moyens annuels et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années, avec la mise en exergue de l’effectif et l’encadrement dédié à des activités de centre d’appels multi activités - **25 points** * L'indication des techniciens ou des organismes techniques, qu'ils soient ou non intégrés au candidat, en particulier de ceux qui sont responsables du contrôle de la qualité -**5 points** * Références professionnelles appréciées selon : * Une liste des principales références fournies au cours des trois dernières années indiquant, quatre maximum les plus représentatives en lien avec l’objet : * Le montant, * La date et le destinataire public ou privé, * Les compétences/certifications sur l’outil ITSM Easyvista, sa capacité à analyser rapidement des incidents non documentés et à proposer des solutions efficaces dans le cadre des références professionnelles présentées, (non pris en compte dans l’analyse) * Le type d’applications ou périmètres gérés (technologie...) et le volume de tickets traités, et la répartition par niveau et taux de résolution associée * Equipe dédiée ou mutualisée avec d’autres clients : si mutualisée précisez le nombre de clients mutualisés. * Un point de contact téléphonique. -**50 points** * Moyens techniques : * Une description de l'outillage, du matériel et de l'équipement technique dont le candidat disposera pour la réalisation du marché public et notamment les Outils logiciels et environnement de centre d’appels. **15 points** * L'indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du marché public. **5 points** | **80**% |
| **Critère 2 : Capacités financières (sur 100 points)** | **Poids** |
| Les sous-critères d’analyse sont :   * Chiffre d’affaires global des candidats calculé sur la moyenne des 3 dernières années, en France (moyenne obtenue supérieure à 1 000 000 euros) - 70 points selon la répartition suivante :   Chiffres d’affaires minimal moyen requis : 1 000 000 € HT  1 : supérieur à 1 000 000 jusqu’à 1 500 000 euros  2 : supérieur à 1 500 000 jusqu’à 2 500 000 euros  3 : supérieur à 2 500 000 jusqu’à 3 500 000 euros  4 : supérieur à 3 500 000 euros   * Part du CA sur des prestations similaires à l’objet du marché - 30 points selon la répartition suivante :   1 : de 0 à 25%  2 : de 25 à 50%  3 : de 50 à 75%  4 : supérieur à 75% | **20%** |

À l’issue de l’analyse des candidatures, l’ONF effectuera un classement des candidats.

Les 5 candidats les mieux classés seront admis à participer à la procédure.

**Critère 1 : Capacités techniques, professionnelles, humaines et environnementales 80%**

**Sous critère 1.1 : Moyens humains.**

* **Les effectifs moyens annuels sur les trois dernières années, dont le personnel d’encadrement.**

Ils sont les suivants :

…………………………………………………….

Ils sont mentionnés en page……du mémoire technique de candidature

* **Parmi ces effectifs, ceux dédiés aux activités de centre d’appels multi activités sont**

Ils sont les suivants :

…………………………………………………….

Ils sont mentionnés en page……du mémoire technique de candidature

* **A titre informatif, la localisation du centre d’appels multiactivités.**

Elle est la suivante :

……………………………………………………….

Elle est décrite en page…………………………..du mémoire technique

* **L'indication des techniciens ou des organismes techniques, qu'ils soient ou non intégrés au candidat, en particulier de ceux qui sont responsables du contrôle de la qualité**

Ils sont les suivants :

…………………………………………………….

Ils sont mentionnés en page……du mémoire technique de candidature

**Sous critère 1.2 : références professionnelles.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nom du client et Précisez si secteur public/ privée et aussi si équipe dédiée ou mutualisée. | Année de la référence (période) | Compétences/certifications sur l’outil ITSM Easyvista, sa capacité à analyser rapidement des incidents non documentés et à proposer des solutions efficaces dans le cadre des références professionnelles présentées, | Type d’applications ou périmètres gérés (technologie...) et le volume de tickets traités, et la répartition par niveau et taux de résolution associée | Equipe dédiée ou mutualisée avec d’autres clients : si mutualisée précisez le nombre de clients mutualisés. | Nom/ qualité/ numéro et courriel du contact de la référence |
|  |  |  |  |  | Nom, prénom :  Qualité :  Courriel :  Téléphone : |
|  |  |  |  |  | Nom, prénom :  Qualité :  Courriel :  Téléphone : |
|  |  |  |  |  | Nom, prénom :  Qualité :  Courriel :  Téléphone : |
|  |  |  |  |  | Nom, prénom :  Qualité :  Courriel :  Téléphone : |

Quatre maximum, les plus représentatives en lien avec l’objet.

**Sous critère 1.3 : Moyens techniques.**

* **Une description de l'outillage, du matériel et de l'équipement technique dont le candidat disposera pour la réalisation du marché public et notamment les Outils logiciels et environnement de supervision : présenter les outils et techniques utilisés par les équipes pour diagnostiquer et résoudre des incidents simples ET complexes sur les infrastructures techniques**

La description de l’outillage est la suivante :

…………………………………………..

Elle est décrite en page………….du mémoire technique.

* **Sous critère 1.4 : l'indication des mesures de gestion environnementale.**
* **L'indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du marché public.**

Les mesures de gestion environnementale sont les suivantes :

………………………………

Elles sont décrites en page………..du mémoire technique

**Critère 2 : capacités financières 20%**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Chiffres d’affaires 2022 en € HT | Chiffres d’affaires 2023  en € HT | Chiffres d’affaires 2024  en € HT |
|  |  |  |
| Part du chiffre d’affaires dédiées à des prestations similaires-2022 en % | Part du chiffre d’affaires dédiées à des prestations similaires-2023 en % | Part du chiffre d’affaires dédiées à des prestations similaires-2024 en % |
|  |  |  |

Ces données sont mentionnées en page………….du mémoire technique ou dans le document…...