 MARCHÉ PUBLIC DE SERVICES - TIC

**Cadre DE MÉmoire technique (Cmt)**

Annexe 1 au RC

**Intitulé de la consultation** : marché de Maintenance corrective, évolutive des logiciels OISO (Outils Informatiques de Surveillance des Organismes) et assistance aux utilisateurs internes

**Numéro de consultation :** 2025\_SRT\_GESTION\_CRISE

**Procédure de passation :** Appel d’offres ouvert

**Dénomination sociale du soumissionnaire (à renseigner) :**

|  |
| --- |
|  |

**AVERTISSEMENTS :**

*Le soumissionnaire doit obligatoirement remettre un mémoire technique reprenant le contenu de ce présent cadre. Ce mémoire technique aura une valeur contractuelle, il fait partie de l’offre technique du titulaire.*

*De manière générale, le présent cadre de mémoire technique comprend tous les éléments nécessaires à l’acheteur pour évaluer l’offre conformément aux critères d’analyse mentionnés dans le règlement de consultation.*

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

**Critère 1 : Valeur technique (60%)**

**Sous-critère 1 : qualité de l’équipe dédiée (profils, CV) : expérience sur opération similaire dans un domaine similaire en matière de développement ou reprise d’application et d’assistance aux utilisateurs (30%)**

**Sous-critère 2 : qualité de la proposition et adéquation aux besoins de ministère, dont délais de réponse aux demandes d’assistance (30%)**

1 - Présentation de la société :

Le candidat présente en 3 pages maximum la société ainsi que son organisation en matière de maintenance évolutive et corrective et d’assistance aux utilisateurs.

Le candidat indique s’il dispose d’implantations sur le territoire, en métropole et outre-mer, susceptibles de contribuer à la réalisation des prestations attendues.

(remplir cette case avec votre réponse)

2- Coordination des équipes

En cas de groupement ou de sous-traitance (déclarée au moment du dépôt de l’offre), le candidat précise comment ces parties interagissent dans l’exécution du marché.

(remplir cette case avec votre réponse)

3 - Profil du coordinateur et de l’équipe projet :

Le candidat précise le profil du chef de projet (cf. article 4.3.1 du CCTP).

Le candidat présente la composition de l’équipe projet (profils) avec les responsabilités et compétences de chacun.

Le candidat précise les dispositions qu’il met en place pour garantir le respect des obligations de discrétion professionnelle et confidentialité (article 6.5 du CCAP).

**Une note plus élevée sera attribuée aux organismes en capacité de fournir les curriculums vitae du chef de projet et des membres de l’équipe projet.**

(remplir cette case avec votre réponse, le nombre de page n’est pas limité cependant il est attendu une réponse concise)

4 - Calendrier :

Le candidat précise le délai effectif de mise en place de son équipe technique complète nécessaire à la réalisation du marché.

Le candidat indique et justifie le délai d’appropriation de l’application et de l’ensemble de son environnement. Il précise et argumente sous quel délai il sera opérationnel.

(remplir cette case avec votre réponse, le nombre de page n’est pas limité cependant il est attendu une réponse concise)

5 – Maintenance applicative : méthodologie mise en œuvre pour la correction

Le candidat décrit les modalités de mise en œuvre de la prestation de maintenance corrective et la méthode de correction des anomalies et des régressions ainsi que les délais de correction. Le candidat précise son articulation avec l’hébergeur et les délais nécessaires entre la détection de l’anomalie et la mise en œuvre de sa correction.

6 – Maintenance applicative : méthodologie mise en œuvre pour les évolutions

Le candidat décrit à travers un schéma commenté un process de la commande d’une demande d’évolution applicative jusqu’à sa mise en production, selon l’article 4.1 du CCTP, en indiquant les délais associés à chacune des étapes

(remplir cette case avec votre réponse, le nombre de page n’est pas limité cependant il est attendu une réponse concise)

7 – Maintenance applicative : méthodologie mise en œuvre pour la recette

Le candidat décrit et justifie les modalités de vérifications internes des développements avant livraison.

Le candidat précise les risques éventuels qu’il identifie pour cette prestation et comment il les gère.

8 - Assistance : méthodologie pour traiter une demande d’assistance d’un utilisateur

Le candidat décrit les modalités de mise en œuvre de la prestation d’assistance aux utilisateurs et notamment les dispositions prises pour garantir les délais de réponse aux demandes d’assistance.

(remplir cette case avec votre réponse, le nombre de page n’est pas limité cependant il est attendu une réponse concise)

9 – Assistance : méthodologie pour organiser une session de formation

Le candidat décrit à travers un schéma commenté un process de la commande d’une demande de prestation de formation jusqu’à la réalisation de l’évaluation de la session, en indiquant les délais associés à chacune des étapes

10 – Equipements et logiciels :

Le candidat indique la liste des équipements et logiciels, dont les numéros de version et licences, qu’il prévoit pour satisfaire au présent marché et au socle technique défini pour l’application.

Le candidat présente l’outil numérique utilisé pour le suivi du projet (cf. article 4.3.2 du CCTP).

Le candidat précise les risques éventuels qu’il identifie pour ces prestations et comment il les gère.

(remplir cette case avec votre réponse, le nombre de page n’est pas limité cependant il est attendu une réponse concise)

11 – Plan d’assurance qualité

Le candidat présente une première version de son plan d’assurance qualité qui décrit : l’organisation, le management du projet, la gestion de la documentation, etc.

Le candidat explique comment il s’assure que la documentation à disposition du pouvoir adjudicateur est bien à jour.

(remplir cette case avec votre réponse, le nombre de page n’est pas limité cependant il est attendu une réponse concise)

12 – Réversibilité

Le candidat présente les moyens mis à disposition et la méthodologie qu’il prévoit pour assurer la réversibilité et la mission d’assistance de la nouvelle équipe à l’issue du marché.

(remplir cette case avec votre réponse, le nombre de page n’est pas limité cependant il est attendu une réponse concise)

13 - Le candidat présente une fiche « RGPD » présentant les mesures qu’il met en œuvre pour répondre aux obligations de l’article 6.9 du CCAP relative à la protection des données à caractère personnel (nom et coordonnées du délégué à la protection des données, mesures de sécurité…).

(remplir cette case avec votre réponse, le nombre de page n’est pas limité cependant il est attendu une réponse concise)

**Critère 2 : Prix**

14 - Justification des prix proposés :

Le candidat détaille les prix forfaitaires et unitaires associés aux divers postes de dépense (dont charges et coûts associés aux différents profils d’intervenant, etc.) dont le cumul conduit aux coûts forfaitaires et unitaires du bordereau de prix en annexe 1 de l’acte d’engagement sachant que l’essentiel de la prestation serait réalisé par un profil d’ingénieur d’application.

Le titulaire propose une méthode de chiffrage pour l’élaboration des devis, qu’il décrit et justifie.

(remplir cette case avec votre réponse, le nombre de page n’est pas limité cependant il est attendu une réponse concise)

15– Autres précisions utiles et pertinentes

Le candidat présente dans ce cadre toutes les informations complémentaires qu’il jugera utile pour l’évaluation de son offre de manière pertinente, concise et synthétique en évitant les répétitions avec ce qui aura déjà été présenté.

(remplir cette case avec votre réponse, le nombre de page n’est pas limité cependant il est attendu une réponse concise)

**Critère 3 : Considérations environnementales (10%)**

16– Considérations environnementales

Le candidat présente et justifie les actions qu’il entend mener, dans le cadre des missions qui peuvent lui être confiées, afin de répondre aux objectifs environnementaux suivants visés aux article 4.4.4 du CCTP et 5.1 du RC :

Action 1 : les déplacements du titulaire qui sont effectués en favorisant les modes de transport plus durables avec moins d’impact environnemental,

Action 2 : des pratiques d’écoconception,

Action 3 : toutes autres mesures retenues visant à limiter l’impact environnemental.

Pour chacune des actions :

* décrire l’action ;
* décrire le moment où l’action serait réalisée durant le marché ;
* préciser les caractéristiques nécessaires à la réalisation de l’action si celles-ci existent ;
* préciser l’effet escompté/objectif à atteindre.

(remplir cette case avec votre réponse, le nombre de page n’est pas limité cependant il est attendu une réponse concise)

(fin du document CMT)