Mac:Users:xavier.hasendahl:Desktop:ELEMENTS TEMPLATES SIG:LOGOS:REPUBLIQUE_FRANCAISE:eps:Republique_Francaise_CMJN.eps



**Cadre de réponse valant mémoire technique**

**Marché n°ARSB-DSI-2025-1**

**Prestation d’assistance et de maintenance multi technique des salles serveurs de l’ensemble des sites de l’ARS Bretagne : climatisation, incendie, onduleurs**

Nom du candidat :

SIRET :

Le candidat devra impérativement présenter l’offre de service qu’il propose en réponse à la présente consultation. Il exprimera sa compréhension du besoin de l’ARS Bretagne.

Le cadre de réponse définit la structure de la réponse du candidat. Il devra répondre de façon concise et pédagogique.

**Le candidat devra respecter ce plan et ne pas s’appuyer sur une proposition standard ou utiliser le cadre de réponse en faisant des renvois vers sa proposition standard.**

|  |
| --- |
| **Synthèse de l’engagement du candidat** |
| Le candidat présentera une synthèse des points structurants de son engagement, notamment :   * moyens humains et techniques mis en œuvre pour l’exécution du marché * compétences minimales requises pour le personnel chargé des prestations * modalités de réalisation (processus, organisation…) des prestations * niveaux de services et modalités mises en œuvre pour s’en assurer * modalités de transparence   Au-delà de ses engagements, le candidat indiquera comment il compte suivre et assurer l’ARS Bretagne de ses engagements. |

|  |
| --- |
| **Organisation de la prestation** |
| Le candidat fournira une description précise de l’organisation qu’il propose de mettre en œuvre pour répondre aux exigences de l’ARS Bretagne.  Il indiquera les modalités de prise en compte de chacune des exigences et obligations du marché.  Le candidat expliquera en quoi cette organisation est optimale en termes de réalisation des prestations. |

|  |
| --- |
| Equipes dédiées au marché |
| Le candidat présentera les équipes dédiées au marché :  - le candidat détaillera le profil du ‘‘responsable opérationnel’’ et valorisera en quoi il peut être un atout  - le candidat décrira la constitution des équipes affectées à l’exécution du marché (avec mention de leurs compétences et expériences) et la gestion des astreintes  - le candidat indiquera comment il assure le maintien ou la montée en compétences de ses équipes |

|  |
| --- |
| Modalités d’intervention et de suivi |
| Le candidat explicitera les modalités d’accès au support technique.  Le candidat décrira les procédures de gestion des incidents, matrices d’escalades.  Le candidat précisera les modalités d’intervention, d’exécution des prestations, l’optimisation des délais d’intervention et les moyens matériels proposés.  Il présentera les outils d’exploitation : traçabilité, indicateurs de suivi mis en place… |

|  |
| --- |
| Remise des livrables |
| Le candidat expliquera comment il assure le suivi de la prestation et fournira un modèle type de rapport, compte rendu. |

|  |
| --- |
| Sécurité |
| Le candidat précisera les modalités qu’il met en œuvre pour détecter et traiter les incidents de sécurité dans le périmètre du marché. |

|  |
| --- |
| Prestation de réversibilité |
| Le candidat décrira la démarche détaillée de réalisation pour assurer une reprise des prestations par l’ARS Bretagne ou un tiers désigné par l’ARS Bretagne. |

|  |
| --- |
| **Suivi du marché** |
| Le candidat indiquera comment sont suivis les réclamations et litiges. |

|  |
| --- |
| **Développement Durable et Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)** |
| Le candidat exposera sa politique en matière de performance environnementale et sociétale. Les éléments apportés doivent être en lien avec le marché.  Il indiquera spécifiquement les actions mises en œuvre pour l’exécution des prestations du marché (équipement fourni, livraison, recyclage, fin de vie du matériel, reprise du matériel).  Le candidat indiquera sa politique de gestion des compétences et en particulier pour le personnel chargé de la réalisation des prestations. |