

**Direction des systèmes d’information**

|  |
| --- |
| **FOURNITURE DES ÉQUIPEMENTS BUREAUTIQUES ET PRESTATIONS ASSOCIÉES**  **ACCORD-CADRE N° 25F028** |

**Cadre de réponse technique (CRT)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ANNEXE 4-1 au règlement de la consultation

**SOMMAIRE**

[I - GÉNÉRALITÉS 3](#_Toc204007691)

[II - MÉMOIRE TECHNIQUE 4](#_Toc204007692)

[III. DOCUMENT 4-2 - FICHE DE CONFORMITÉ DES CONFIGURATIONS DES ÉQUIPEMENTS 8](#_Toc204007693)

1. GÉNÉRALITÉS

L’offre technique du candidat doit prendre en compte les éléments du CCTP dans leur intégralité.

Le candidat doit présenter la qualité de sa solution et son adéquation aux besoins et exigences du marché sur les plans organisationnel et technique.

Le candidat doit être concis et précis dans ses réponses.

La proposition technique du candidat proscrit tout document de nature commerciale se bornant à la communication d’informations générales. À cette fin, l’administration a conçu le présent cadre de réponse technique (CRT) qui structure impérativement la proposition du candidat. Le candidat développe obligatoirement les sujets répertoriés dans le plan ci-dessous qui ne peut être modifié. Le candidat doit le compléter avec ses réponses, de préférence dans un style dactylographique différent (police, couleur, …).

Le candidat peut aussi ajouter tout document complémentaire qu’il estime propre à permettre une meilleure appréciation des renseignements fournis. L’ensemble de ces documents complémentaires ne doit pas dépasser trente (30) pages. Pour que l’administration les prenne en compte, le candidat doit impérativement opérer un renvoi à partir du présent cadre de réponse technique (CRT) à cet autre document joint au dossier, et préciser le nom du document, la page concernée et le cas échéant, la section concernée.

L’offre technique de chaque candidat est composée des éléments suivants :

* document 4-1 : cadre de réponses techniques ;
* document 4-2 : fiche de conformité des équipements ;
* catalogue du candidat (annexe 4 à l’acte d’engagement).

Le document 4-1 doit être transmis au format PDF. Les autres documents doivent être transmis au format tableur.

1. MÉMOIRE TECHNIQUE

**Partie 1 : Pertinence de la compréhension du besoin et de l'organisation pour assurer l'exécution des prestations *(coefficient 25)***

**1.1 - Prise en compte des enjeux du marché (fonctionnels, sécurité et confidentialité) et des risques**

Le candidat doit décrire :

* sa **compréhension** du besoin de l’administration et des enjeux du marché, les risques identifiés et les dispositions qu’il prend vis-à-vis de la confidentialité des échanges d’information ;
* les points forts de son offre en termes de **services et équipements proposés ;**
* les points forts de son offre en matière de coordination et de suivi du marché.

Le candidat développe utilement le sujet suivant : pérennité de la délivrance et de la qualité des prestations (évaluation des risques, politique de maintien des prestations et anticipation des solutions alternatives).

**1.2 - Prise en compte de la dimension de coordination et de suivi**

Le candidat doit :

* décrire les modalités de pilotage et l'organisation qu'il compte mettre en place pour suivre la bonne exécution du marché selon la gouvernance prévue au CCTP ;
* présenter les tableaux de suivi qu'il propose d’utiliser et de partager avec l'administration lors des réunions de suivi :
  + concernant les tableaux de bord, le candidat souligne les moyens qu’il met en œuvre pour assurer leur qualité et respecter le délai d’envoi,
  + il donne un aperçu des vérifications réalisées, leurs objectifs et leurs fréquences,
  + concernant les réunions, il précise un ordre du jour « type » et élabore des propositions d’organisation ;
* décrire les outils applicatifs relatifs à l'exécution du marché qu’il propose de mettre en œuvre, notamment :
  + les fonctionnalités ;
  + la gestion des comptes et des accès ;
  + les capacités de reporting ;
  + les moyens de sécurisation des infrastructures ;
  + le niveau de disponibilité ainsi que les conditions de maintien en conditions opérationnelles des outils.
* décrire les profils des membres de l’équipe dédiée et de l’interlocuteur privilégié (formation, compétences et expériences). **S’il le souhaite, afin de respecter le règlement général sur la protection des données à caractère personnelle, le candidat peut anonymiser les profils en utilisant des trigrammes ;**
* préciser les moyens/procédures/modalités d’organisation mis en œuvre pour garantir le respect du délai contractuel et le maintien de compétence en cas de remplacement du personnel dédié à la réalisation des prestations de l’accord-cadre.

**Partie 2 : Pertinence des matériels informatiques et des modalités de garantie *(coefficient 25)***

**2.1 - Performance des matériels proposés**

Le candidat doit :

* renseigner l’annexes 4-2 ;
* fournir les fiches techniques des matériels proposés ;
* fournir son catalogue (annexe 4 de l’acte d’engagement).

**2.2 - Modalités d’approvisionnement et de la gestion des stocks**

Le candidat doit décrire les méthodes et moyens mis en œuvre pour l'acquisition et la livraison des matériels et notamment :

* exposer son processus d'approvisionnement pour les équipements objets du marché ;
* décrire l'organisation qu’il propose pour la livraison des matériels à l'administration (processus, dimensionnement des équipes de livraison, étendue du parc de véhicules de transport, existence d’un stock tampon) ;
* décrire les modalités de garantie.

**2.3 - Pertinence des partenariats avec les fournisseurs des différents matériels**

Le candidat doit :

* décrire le niveau de partenariat avec les fournisseurs ;
* indiquer les modalités de réassurance auprès des constructeurs (accès au support, aux téléchargements, aux bases de connaissances) ;
* présenter les labels et certifications détenus vis-à-vis des constructeurs (dans les domaines commerciaux, du conseil, des technologies et de la maintenance) et les niveaux de certification détenus.

**Partie 3 : Qualité environnementale de** **l’offre *(coefficient 10)***

**3.1. - Efficacité énergétique des équipements et des emballages *(coefficient 6)***

Le candidat doit :

* décrire l’indice de réparabilité et de durabilité des matériels ;
* décrire l’incorporation de matière recyclée et le taux ;
* décrire la qualité environnementale des emballages.

**3.2. - Démarche de recyclage et de retraitement des déchets *(coefficient 4)***

Le candidat doit :

* décrire les modalités pratiques de la gestion des emballages et d’enlèvement des matériels en fin de vie ;
* détailler l’organisation environnementale globale qu’il propose de mettre en œuvre dans le cadre de son processus de réemploi et de recyclage. Dans ce cadre, il est demandé au candidat de préciser les modalités de mise en œuvre du retraitement des pièces, matériels et équipements remplacés.

III. DOCUMENT 4-2 - FICHE DE CONFORMITÉ DES CONFIGURATIONS DES ÉQUIPEMENTS

Pour rappel, la fiche de conformité fait l’objet de l’annexe 4-2 au règlement de la consultation (cf. fichier Excel).

Le candidat complète impérativement l’ensemble des cellules de couleur JAUNE par des valeurs chiffrées, sur lesquelles il s’engage ou des caractéristiques techniques minimales

Le candidat peut compléter sa réponse avec des annexes complémentaires s’il le juge utile.

Les documents dûment remplis sont insérés dans l’offre du candidat au format tableur.