|  |
| --- |
| **ACCORD-CADRE PORTANT SUR DES PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE ET TELE VIDEOSURVEILLANCE AU PROFIT DE L'ÉTAT ET DE CERTAINS ÉTABLISSEMENTS PUBLICS**  **EN ILE DE France** |

**ANNEXE AU règlement DE LA CONSULTATION**

**CADRE DE RÉPONSE TECHNIQUE**

**Numéro de consultation : DAE\_2025\_TS\_TV**

# INTRODUCTION

Le rôle du cadre de réponse est de permettre aux candidats de présenter leurs offres conformément aux attentes de l’acheteur en facilitant la visibilité sur l’organisation et les moyens spécifiques que le candidat s’engagera à dédier à l’exécution de l’accord-cadre.

Le document doit être cohérent, rédigé d’une façon personnalisée pour l’accord-cadre tout en étant conforme aux exigences explicitées dans le dossier de consultation.

Son niveau de qualité ainsi que la qualité et la cohérence des informations qui y sont transmises seront des éléments déterminants dans l’analyse de l’offre.

Le candidat ne devra, en aucun cas, modifier les prestations prévues dans le cahier des clauses administratives particulières et le cahier des clauses techniques particulières.

Il est demandé aux candidats de **ne pas dépasser les 20 pages rectos hors en-tête et introduction pour le cadre de réponse technique** (CRT) et de **se limiter à 10 pages rectos d’annexes maximum (hors page de garde et sommaire).**

**Le cadre est intangible, les candidats ne peuvent pas supprimer les items et intitulés.**

**Aucune page au-delà des limites imposées ne sera analysée.**

Le texte devra être écrit en **police Arial** en **taille 11** avec un **espace d’interligne de 1,5**.

# ÉlÉments attendus dans le CADRE DE REPONSE TechniquE S’AGISSANT DES CRITERES TECHNIQUES– PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE ET TELEVIDEOSURVEILLANCE

**SUR LE CRITERE TECHNIQUE (55 points)**

**• Sous-critère 1 : Qualité et précision de la méthodologie d’intervention : 35 points**

Il est attendu du candidat qu’il développe dans son CRT, son approche sur les points suivants :

* **Organisation de la structure : 15 points**
* Organigramme de la société et des interlocuteurs dédiés / 8 points.
* Couverture géographique : Décrire précisément l’implantation géographique des centres opérationnels et la capacité de couverture du périmètre de l’accord-cadre 7points.
* **Organisation des interventions de levée de doute sur site (déroulement de la procédure) : 15 points**
* **Contrôle qualité et reporting / 5 points :**
* Gestion des réclamations / 2,5 points
* Organisation du reporting / 2,5 points

**• Sous-critère 2 :**  **Qualité et adéquation des moyens et des méthodes du Centre de télésurveillance (CTS) : 15 points**

Il est attendu du candidat qu’il décrive ses engagements sur les moyens matériels qu’il entend dédier aux prestations et son approche sur les points suivants :

* Description du centre (superficie, nombre de postes opérateurs, disponibilité 24/7, sécurisation des accès, etc.) 5 points
* Capacité opérationnelle : nombre de postes, taux de disponibilité, délais de traitement
* Méthodologie de traitement des alarmes 5 points
* Technologies employées (logiciels métiers, serveurs, dispositifs de cybersécurité, etc.) 2,5 points
* Systèmes de secours ou de continuité d’activité (PCS/PRA : plan de continuité et de reprise d’activité). 2,5 points
* **Sous-critère 3 : Adéquation des moyens humains dédiés : 5 points**

**I**l est attendu du candidat qu’il décrive ses engagements sur les moyens humains qu’il entend dédier aux prestations et son approche sur les points suivants

* **Equipe opérationnelle / 3 points :**

Le candidat doit :

* Présenter le niveau de qualification et les formations suivies par les opérateurs affectés à la télésurveillance et à la télévidéosurveillance, en mentionnant les certifications spécifiques détenues. 1 point
* Indiquer l’expérience des agents, notamment l’ancienneté moyenne dans les fonctions ou des exemples de missions similaires réalisées. 1 point
* Décrire les dispositifs de maintien des compétences, tels que la formation continue, les recyclages ou les contrôles internes de qualité. 1 point
* **Equipe encadrante / 2 points :**

Le candidat doit décrire l’organisation hiérarchique et fonctionnelle mise en place pour superviser les équipes opérationnelles, en précisant les points suivants :

* Niveaux de responsabilité 1 point
* Ratio d’encadrement. 1 point