

Cadre de réponse

**Prestation de Tierce Maintenance
Applicative Système d'Information Métier**

2025/007eDIO – 25NAT11020

Le 13/06/2025

SOMMAIRE

1	Présentation du document	4
2	Présentation de la ou des société(s)	4
3	Synthèse de la proposition	5
4	Compréhension du besoin	5
5	Pertinence de l'organisation proposée et propositions d'accompagnement.....	6
5.1	Pertinence de l'organisation proposée	6
5.1.1	Engagements du soumissionnaire.....	6
5.1.2	Moyens mis en œuvre	6
5.1.3	Activités de gouvernance.....	7
5.2	Pertinence de l'organisation proposée	8
5.2.1	Phase de prise en charge	8
5.2.2	Phase opérationnelle	8
5.2.3	Montée en compétences.....	8
5.2.4	Phase de réversibilité.....	9
6	Engagements financiers.....	9
7	Engagements environnementaux.....	9
8	Bordereau de prix	11
8.1	Valorisation d'une unité d'œuvre	11
8.2	Prestations forfaitaires	11
8.3	Maintenance préventive / Corrective	12
8.4	Évolution	13
8.5	Autres prestations.....	13

1 PRESENTATION DU DOCUMENT

Ce document constitue un élément de l'offre du titulaire. Il n'a pas vocation à se substituer à l'offre du titulaire du marché mais à faire la synthèse ou résumer les éléments principaux.

Le soumissionnaire conservera la structure du document avec les paragraphes proposés.

Il ne pourra ni en ajouter ni en supprimer.

Il les complètera avec l'ensemble des éléments de son offre, permettant de répondre à l'intérieur des paragraphes aux consignes indiquées en bleu.

Les éléments fournis dans ce document serviront à l'analyse de l'offre du soumissionnaire.

2 PRESENTATION DE LA OU DES SOCIETE(S)

Le soumissionnaire présentera en une à deux pages maximum la société soumissionnaire et ses éventuels cotraitants et sous-traitants (activité(s), site(s), taille de la société...) Présentation des habilitation et certifications en rapport avec l'objet du marché.

Le soumissionnaire fournira également une description précise de l'organisation qu'il propose de mettre en œuvre pour répondre aux exigences de chacune des phases décrites dans le CCTP :

- Une phase de prise en charge et d'initialisation,*
- Une phase opérationnelle de maintenance corrective et petites évolutions,*
- Une partie relative aux projets d'évolution,*
- Une phase de réversibilité.*

Il indiquera en quoi cette organisation est optimale pour répondre aux exigences de GEODERIS

Proposition du soumissionnaire :

3 SYNTHÈSE DE LA PROPOSITION

Le soumissionnaire présentera en une à deux pages une synthèse de sa proposition.

Cette synthèse ne devra contenir aucun élément d'ordre financier et devra s'attacher à présenter en quoi la proposition du soumissionnaire garantit la qualité de service et contribue à développer la valeur du service produit.

Proposition du soumissionnaire :

4 COMPREHENSION DU BESOIN

Le soumissionnaire exprimera sa compréhension du besoin de la GEODERIS en développant les points suivants :

Objectifs
Contraintes structurantes
Enjeux à court, moyen et long terme
Lignes de service à fournir
Axes de pilotage de la prestation

Le soumissionnaire rédigera sa réponse en faisant de chacun de ces points un sous-chapitre du chapitre « Compréhension du besoin »

Proposition du soumissionnaire :

5 PERTINENCE DE L'ORGANISATION PROPOSEE ET PROPOSITIONS D'ACCOMPAGNEMENT

Ce critère sera apprécié selon la pertinence de l'organisation proposée par le prestataire et l'adaptabilité du prestataire.

5.1 Pertinence de l'organisation proposée

Sous-critère 1 Organisation du service, de l'équipe, gouvernance, gestion de l'amélioration continue

5.1.1 Engagements du soumissionnaire

Le soumissionnaire formalisera les points structurants de son engagement en regard des objectifs et des enjeux figurant dans le CCTP :

Pour chacun de ces points d'engagement il indiquera quels moyens il mettra en œuvre pour :

- S'assurer que les moyens nécessaires à sa tenue sont en place,
- Contrôler l'efficacité des moyens en place,
- Gérer les éventuels écarts survenant dans la tenue des objectifs.

Le soumissionnaire précisera également à quel niveau, dans sa propre organisation interne, sera placée la responsabilité de la prestation, et le matérialisera en indiquant les participants qu'il propose aux Comités de suivis et Comités de Pilotage de la prestation.

Dans le cas où plusieurs unités organisationnelles du titulaire seraient concernées par la production et/ou le pilotage du service (ex : agence de proximité en responsabilité du marché et centre de service en responsabilité de la fourniture du service, mise en œuvre de sous-traitance...), le soumissionnaire indiquera quel modèle de gouvernance interne il met en œuvre pour garantir la fluidité de la prestation et des reporting en découlant.

Proposition du soumissionnaire :

5.1.2 Moyens mis en œuvre

Le soumissionnaire identifiera les moyens qu'il propose de mettre en œuvre pour fournir les services attendus.

Il décrira précisément :

- ✓ Les moyens matériels :
 - Les outils informatiques qu'il propose de mettre à disposition de ses équipes en complément éventuel des outils fournis par GEODERIS, et plus particulièrement leurs modalités d'utilisation par les équipes de GEODERIS.
 - si pertinent, les éventuelles conditions de cession de ceux-ci à la fin du marché

✓ Les moyens humains :

- La composition des équipes en charge du pilotage et du service opérationnel, identifiant les niveaux de compétences minimums sur lesquels il s'engage pour chacun des profils qu'il mettra en œuvre,
- Les moyens de renfort ou d'expertise qu'il pourrait mettre en œuvre pour assister l'équipe opérationnelle notamment en cas de période de pic d'activités.
(Le soumissionnaire proposera les CV détaillés des intervenants ainsi que leurs expériences sur des prestations similaires (5 CV maximum en tout, par exemple responsable contractuel, responsable opérationnel de la prestation, experts). Les CV seront inclus dans le présent document sous forme d'image ou de texte (ils ne seront pas des documents à part).
- Il présentera aussi les intervenants qui pourraient intervenir dans le cadre des prestations à la demande (expertise, consulting).

Proposition du soumissionnaire :

5.1.3 Activités de gouvernance

Le soumissionnaire fournira un résumé du projet de gouvernance proposé :

Il fournira un RACI (établi sur la base du CCTP et du RACI y figurant) associant les différentes activités portées par la gouvernance de la prestation et les rôles qu'il met en œuvre dans le cadre de la prestation.

Il indiquera également les dispositions qu'il prend pour assurer la continuité sur ces activités de gouvernance en cas d'absence d'un des titulaires, et notamment les éventuels délais de latence avant activation des moyens de backup.

Concernant les livrables suivants, le soumissionnaire précisera : l'objectif, le mode d'élaboration de la première version, le mode de révision tout au long de la prestation, et en fournira un modèle type :

- *Tableau de bord de suivi de la prestation (opérationnel, technique, de performance. ;..)*
- *La mise en place d'un catalogue de services (catalogue des demandes, catalogue des indicateurs, catalogue des livrables produits dans le cadre de la prestation)*
- *Plan d'Assurance Qualité, y compris le plan d'autonomie et la matrice de compétences (identifier les autres annexes si opportun)*
- *Plan de Réversibilité (décrire notamment la façon dont le Plan de Réversibilité est testé tout au long de la prestation)*
- *Enquêtes de satisfaction (décrire notamment comment les résultats sont intégrés au tableau de bord de la prestation et la façon dont ils impactent le pilotage de prestation)*

Le soumissionnaire décrira la façon dont il entend piloter la gestion des évolutions sans altérer les engagements pris pour la conduite des activités de fourniture du service.

Le soumissionnaire indiquera la manière dont il compte produire les indicateurs de performance et les unités d'œuvre de facturation de la prestation à partir des données de GEODERIS, et identifiera particulièrement les contraintes que cela représentera pour GEODERIS.

Proposition du soumissionnaire :

5.2 Pertinence de l'organisation proposée

Sous-critère 2 Organisation et engagements opérationnels.

5.2.1 Phase de prise en charge

Le soumissionnaire fournira le plan projet qu'il entend mettre en œuvre pour conduire la phase de prise en charge du projet dans les conditions définies par GEODERIS dans le CCTP.

Le soumissionnaire expliquera précisément comment il compte conduire les depuis la notification du marché et notamment :

- La prise de connaissance des processus et composants applicatifs
- L'analyse de la documentation
- La montée en charge de la prise en charge des prestations de maintenance
- L'élaboration et la mise en œuvre du PAQ.
-

5.2.2 Phase opérationnelle

Le soumissionnaire fournira le détail de la prise en charge des différents incidents depuis l'ouverture d'un ticket jusqu'au traitement complet de l'anomalie.

Il détaillera également ses propositions pour intégrer dans son plan de charge les évolutions décrites dans le CCTP.

5.2.3 Montée en compétences

Le soumissionnaire décrira précisément :

- comment il gère la montée en compétence des nouveaux entrants sur la prestation, sans dégradation de niveau de service pour GEODERIS,
- comment il contrôle, dans la durée, la montée en compétences de ses collaborateurs sur les solutions SIG et les bases de données objet du présent marché,
- Quelles sont les modalités standard de prise en compte d'une nouvelle consigne (ou évolution de consigne existante).

Proposition du soumissionnaire :

5.2.4 Phase de réversibilité

Le soumissionnaire fournira le plan projet qu'il entend mettre en œuvre pour conduire réversibilité tout au cours du marché.

Il détaillera notamment :

- *Le transfert de connaissances vers un tiers en fin de marché,*
- *Le transfert de connaissance vers GEODERIS tout au cours du marché,*
- *Les modalités de communication des différents fonds complets et mis à jour,*
- *Les engagements en terme de mise à jour régulière du plan de réversibilité.*

Proposition du soumissionnaire :

6 ENGAGEMENTS FINANCIERS

Sous critère 1 : Prix global et forfaitaire de la prestation de gouvernance et des autres prestations forfaitaires (MCO, réversibilité...)

Sous critère 2 : Prix des opérations de prestations de TMA d'améliorations du SI ou de maintenance évolutive

7 ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Sous critère 1 : Description des démarches et propositions prises pour limiter l'impact environnemental du marché et notamment :

- *Dans une démarche d'éviter le remplacement prématuré de matériel informatique ou de logiciel,*
- *Dans les mesure éco responsables prises dans le cadre de l'exécution du marché.*

5/5 : Démarche excellente du soumissionnaire utilisant un référentiel général d'écoconception sur la totalité des activités ainsi qu'une démarche organisationnelle pour diffuser son contenu dans l'entreprise avec plan de formation des personnels sur les éco gestes et l'éco conduite dans le cadre de l'exécution des prestations du marché.

4/5 : Démarche bonne du soumissionnaire utilisant un référentiel général d'écoconception sur la totalité des activités de l'entreprise et une sensibilisation des personnels sur les éco gestes et l'éco conduite dans le cadre de l'exécution des prestations du marché.

3/5 : Démarche moyenne du soumissionnaire avec l'utilisation de principes d'écoconception formalisés sur la majeure partie des activités de l'entreprise avec une méthode de diffusion interne dans le cadre de l'exécution des prestations du marché.

2/5 : Démarche passable du soumissionnaire avec des principes d'écoconception formalisés sur une partie limitée des activités de l'entreprise, avec méthode de diffusion interne dans le cadre de l'exécution des prestations du marché non mise en place.

1/5 : Démarche limitée du soumissionnaire avec des principes non formalisés sur une partie limitée des activités de l'entreprise, sans méthode de diffusion interne dans le cadre de l'exécution des prestations du marché.

- 0/5 : Aucune démarche apportée par le soumissionnaire.

Proposition du soumissionnaire :

8 BORDEREAU DE PRIX

Recommandations :

Le bordereau des prix devra obligatoirement être complété sans être modifié. A défaut, l'offre du soumissionnaire sera déclarée irrégulière.

Le soumissionnaire détaillera les prix du présent bordereau de prix.

Les prix du marché comprennent toutes les sujétions découlant des circonstances de temps, de lieux et d'horaires dans lesquelles la prestation concernée doit être réalisée ; ils comprennent notamment les frais de déplacement ainsi que les frais d'hébergement éventuels.

Les activités de maintenance corrective, évolutive et les forfaits pour les périodes probatoire et réversibilité doivent être valorisés **en unités d'œuvre (UO)**.

8.1 Valorisation d'une unité d'œuvre

Une unité d'œuvre correspond à une durée d'exécution des prestations par le titulaire d'une durée de 8h30 dans les cas définis ci-dessous :

Définition de l'UO	Coût unitaire de l'UO en € HT	Coût unitaire de l'UO en € TTC
<i>Tarifs en journée</i>		
Journée de maintenance - Jours ouvrés entre 7h et 20h(lundi au samedi)		
Journée de maintenance - Dimanche et jours fériés entre 7h et 20h		

8.2 Prestations forfaitaires

L'unité d'œuvre prise en compte est celle décrite au chapitre 1 de cette annexe.

Il est précisé au soumissionnaire que les lignes concernant la période probatoire et la période de réversibilité ne seront pas prises en compte dans l'analyse du critère prix.

Libellé	Type	Nombre d'UO	Montant en € HT	Montant en € HT
Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO)	Forfait annuel (exprimé en UO)			
Gouvernance de la prestation	Forfait annuel (exprimé en UO)			
Période de prise en charge	Forfait unique sur 3 mois (exprimé en UO)			
Période de réversibilité (Cette période inclut également les prestations	Forfait unique sur 3 mois (exprimé en UO)			

de MCO sur la durée complète de la période).				
--	--	--	--	--

8.3 Maintenance préventive / Corrective

L'unité d'œuvre prise en compte est celle décrite au chapitre 1 de cette annexe.

a) Coefficient de pondération

Chaque demande d'évolution sera qualifiée selon son urgence et le coefficient indiqué dans le tableau ci-dessous s'appliquera au nombre d'UO indiqué dans le devis.

Libelle	Type	Coefficient à appliquer au nombre d'UO total
Pondérateur d'urgence pour les demandes " Urgentes"	Coefficient multiplicateur	

b) Prestations à préciser dans le devis

Chaque devis sera réalisé à partir des prestations décrites dans le tableau ci-dessous selon les coefficients définis. GEODERIS se réserve le droit de commander une partie seulement des prestations listées.

Tâches	Coefficient à appliquer au nombre d'unité d'œuvre PTU
Étude	
<u>Conception et qualification</u>	
- Analyse fonctionnelle	
- Analyse technique	
- Réalisation	
- Tests d'intégration	
- Tests de non-régression	
<u>Documentation</u>	
- Documentation fonctionnelle	
- Documentation technique	
<u>Recette</u>	
Recette fonctionnelle	
Assistance à la recette	

Livraison	
Livraison	

8.4 Évolution

Ce chapitre concerne les demandes d'évolutions figurant au CCTP et décrivent le coefficient de multiplication de l'UO décrite au chapitre 1 en fonction de la criticité.

Unités d'œuvre*	Criticité faible	Criticité modérée	Criticité significative
Étude			
Conception et qualification			
Développement et tests unitaires			
Documentation			
Pilotage et livraison			

* la nature des unités d'œuvre concernées par le présent article est déterminée dans la colonne de gauche du tableau ci-dessus.

8.5 Autres prestations

Unités d'œuvre *	Prix unitaire de l'UO en € HT	Prix unitaire de l'UO en € TTC
Expertise		
Consultant		

* la nature des unités d'œuvre concernées par le présent article est déterminée dans la colonne de gauche du tableau ci-dessus.