



**RÉGION ACADÉMIQUE  
ÎLE-DE-FRANCE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **CADRE DE RÉPONSE TECHNIQUE**

### OBJET DE LA CONSULTATION :

**LE PRÉSENT MARCHÉ A POUR OBJET LA MISE A DISPOSITION DE TECHNICIENS DE SUPPORT INFORMATIQUE ET MISE EN PLACE D'UNE PRESTATION DE DEBORDEMENT POUR L'ASSISTANCE DES UTILISATEURS AUX SERVICES NUMERIQUES DU GROUPEMENT, EN COMPLEMENT DU GUICHET CARIINA.**

Ce document fait partie de la proposition technique du candidat. **Il doit être obligatoirement renseigné.**

L'analyse des critères qualitatifs sera effectuée à partir de ce document.

**Le candidat ne doit pas renvoyer à d'autres documents : il doit avant tout compléter le présent cadre de réponse mais il peut illustrer ou compléter ses réponses par l'ajout de toute autre pièce qu'il jugera utile.**

L'architecture du présent document ne doit pas être modifiée sous peine d'irrégularité de l'offre.

**Les réponses données par le candidat deviennent contractuelles si l'offre est retenue.**

**Renseignements sur le candidat :**

Nom de la société	
Adresse	
Prénom NOM de l'interlocuteur en charge du marché	
N° de téléphone	___ (0) _ _ _ _ _
Courriel	_____@_____
Site web	<a href="#">www.</a> _____.

Le présent marché a pour objet la mise à disposition de techniciens de support informatique et mise en place d'une prestation de débordement pour l'assistance des utilisateurs aux services numériques du groupement, en complément du guichet CARIINA.

**Critère 2 : Technique**

**2.1. Processus internes qui seront mis en place pour garantir les niveaux de service exigés au CCP.**

Le candidat décrira les processus internes qui seront mis en place afin de garantir les niveaux de service attendus dans le CCP (article 14.1.2) dont la part estimée de personnels dédiés pour l'atteinte des niveaux de service (**en pourcentage**) et la modularité des ressources humaines selon les besoins de la DRASI ainsi que tout autre processus que le titulaire appliquera.

En complément et de manière non notée, le candidat décrira les processus de traitement des bons de commandes de la réception du bon de commande jusqu'à l'exécution des prestations.

**Réponse :**

## **2.2. Mission 4 : évaluation du volume d'appels qui pourront être pris en charge sur une période d'une semaine par un technicien dédié.**

Le candidat indiquera le nombre d'appels qui pourront être pris par un technicien dédié sur une période pleine d'une semaine selon ce que le candidat aura indiqué pour la mission 4 dans le bordereau des prix unitaires (BPU).

**Réponse :**

## **Critère 3 : Environnemental**

### **3.1 Dispositifs internes mis en place dans le cadre du développement durable (gestion des ressources, équipements, locaux, etc.).**

Le candidat indiquera les différents dispositifs en cours au sein de son entreprise qui s'inscrivent dans une démarche de développement durable (gestion des ressources, équipements, locaux, etc.).

**Réponse :**