**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

Les candidats répondront à minima aux questions suivantes. Ils pourront développer leurs réponses sur un autre document mais ce dernier devra impérativement avoir l'intitulé suivant : **"Mémoire technique"**

* **Décrivez en quoi votre solution répond aux objectifs et besoins exposés dans le cahier des charges.**
* **Fournissez au moins un exemple concret de mise en œuvre similaire (référence client, capture, note méthodologique).**
* **Présentez votre démarche UX : comment concevez-vous des parcours utilisateurs simples, accessibles et intuitifs ?**
* **Donnez un exemple de projet où vous avez amélioré l’ergonomie par rapport à une version précédente (avant/après). (1 page maximum conseillé)**
* **Proposez, si possible, une maquette ou un prototype illustratif adapté à notre contexte. (6 pages maximum conseillé)**
* **Donnez un exemple de projet où vous avez assuré la continuité et l’évolution d’un service sur plusieurs années. (1 page maximum conseillé)**
* **Décrivez vos pratiques (agilité, itérations, TDD, amélioration continue).**
* **Fournissez un exemple d’outil, de livrable type (ex. backlog, user stories, rapport de sprint). (2 pages maximum conseillé dans un format synthétique ou illustratif, par exemple : 1 page d’extrait de backlog / user stories et 1 page extrait de rapport de sprint (planifié / réalisé / points d’amélioration)**
* **Expliquez comment vous accompagnez le client dans ses choix (ateliers UX, recommandations, maquettes).**
* **Donnez un exemple concret où vos conseils ont modifié ou amélioré la solution initiale. (1 page maximum conseillé)**
* **Présentez les profils clés de votre équipe (CV synthétiques, expériences pertinentes).**
* **Joignez des exemples de réalisations antérieures en UX design ou développement. (3 réalisations maximum, 3 pages maximum conseillées par projet)**

**Chaque réalisation devra comporter les informations minimales suivantes : contexte et objectifs du projet, public visé ou volume d’utilisateurs, principales fonctionnalités ou interfaces développées, démarche UX ou approche technique mise en œuvre, résultats obtenus ou indicateurs mesurables.**

* **Décrivez vos modalités de suivi et de reporting. Précisez la fréquence et le format des comités de pilotage et réunions techniques, les outils collaboratifs utilisés (ex. Jira, Teams, etc.) et le mode de validation des livrables.**
* **Donnez un exemple concret de dispositif de pilotage mis en place avec un autre client. L’exemple doit illustrer la manière dont vous avez assuré le suivi et la coordination du projet : fréquence des échanges, outils utilisés, documents de reporting, livrables de pilotage et résultats observés. (1 page maximum conseillé)**

**Formation :**

**La formation (5 personnes max)** devra interveniren amont de la livraison de la plateforme, pour une durée **minimum de 1 jour** **maximum de 3 jours** ouvrés à compter de la mise en ordre de marche (article 6.5 du CCAP).

**Descriptif technique de la formation initiale :**

* **Le programme type ou exemple de trame de formation ;**
* **Intention au niveau des modalités pédagogiques (présentiel, distanciel, supports fournis, exercices pratiques) ;**
* **Les livrables associés (support formateur, fiche de synthèse, guide utilisateur, capsule vidéo).**

**Prestations de maintenance, conditions d’intervention :**

Conformément au §8.3.2 du CCTP – *Support et intervention en cas de non-accessibilité au service*, le candidat détaillera son dispositif de maintenance et de support, incluant les niveaux de service.

Comment maintenez-vous la solution à jour (correctifs, mises à niveau, évolutions fonctionnelles ou réglementaires) ?

|  |  |
| --- | --- |
| Élément | Description du dispositif proposé |
| Heures, jours ouvrables de disponibilité du support |  |
| Canaux de contact (centre d’appel, mail, plateforme ticketing, etc.) |  |
| Moyens humains dédiés (effectif, profil, localisation) |  |
| Procédure de réception et priorisation |  |
| Mode d’intervention (sur site, distanciel, mixte...) |  |
| Outils de suivi et de reporting utilisés |  |

Fournissez un exemple concret de gestion d’incident ou de pic de charge, en précisant le contexte et la nature de l’incident, le délai de rétablissement du service, les éventuelles mesures correctives mises en œuvre.

**Précisez les conditions :**

**Délai d’intervention dans le cadre de la maintenance curative en heures ouvrées (du lundi au vendredi de 8h à 17h) :**

……………………………………………………………………………………………………………………………………

**Délai de résolution pour un incident non bloquant (dysfonctionnement n’affectant pas la disponibilité du service) en heures ouvrées (du lundi au vendredi de 8h à 17h) :**

……………………………………………………………………………………………………………………………………

**Délai de résolution pour un incident bloquant (indisponibilité du service pour plusieurs utilisateurs ou blocage critique d’une fonctionnalité essentielle) en heures ouvrées**

**Attention minimum exigé : rétablissement du service sous 48 heures ouvrées.**

……………………………………………………………………………………………………………………………………