Mucem

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE (CRT)**

**NOM CANDIDAT**

**Marché à Procédure adaptée - *art R2123-1 1°du Code de la Commande***

**Objet du marché :**

**Prestations et fournitures en vue de la maintenance et de l’évolution des équipements et logiciels de l’infrastructure du réseau et sécurité du système d’information**

**Référence consultation : C2025\_DSI04**

**Consignes**

Vous êtes invité à remplir le présent cadre de réponse, qui servira à l’évaluation de votre offre par l’acheteur sur la base des critères techniques rappelés ci-après.

Les renvois à des documents généraux sont fortement déconseillés : l’acheteur regardera **en priorité** les réponses que vous indiquerez **dans ce cadre de réponse**.

Vos réponses doivent être **claires et concrètes**, avec des **exemples** ou des **illustrations** si cela est pertinent.

Les informations fournies doivent en outre être objectives, licites, exactes et complètes. Il convient d’éviter toute appréciation personnelle ou jugement de valeur, ainsi que tout commentaire portant sur le comportement ou les traits de caractère d’une personne. Que les informations concernent l’entreprise du candidat ou concernent des personnes, les données relatives à la santé, à la religion, aux opinions politiques, syndicales et philosophiques, aux origines ethniques, ainsi qu’aux sanctions et condamnations ne doivent pas être renseignées sur ce document.

En cas de **renvoi** à un document annexe, vous devez indiquer dans votre réponse **le nom du document, le numéro de page, le titre, le paragraphe ou toute autre information** permettant à l’acheteur de retrouver facilement l’information.

**Le présent document a valeur contractuelle.**

**COORDONNEES DE LA OU DES PERSONNES EN CHARGE DES RELATIONS COMMERCIALES AVEC LE MUCEM :**

*Réponse du candidat :*

**Nom :**

**Prénom :**

**Adresse :**

**Tel :**

**Courriel :**

**AUTRE(S) COORDONNEE(S) UTILE(S) COMMUNIQUEE(S) PAR LE CANDIDAT :**

*Réponse du candidat :*

**Nom :**

**Prénom :**

**Adresse :**

**Tel :**

**Courriel :**

**Rappel des critères d’évaluation des offres mentionné à l’article 7.4.1 du RC :**

| **CRITERES ET SOUS-CRITERES** | | **Note max pondérée** | **Méthode de notation** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Qualité de l'analyse et de compréhension de l'existant** | | **5** | Note de 0 à 5 |
| 1. **Qualité de la maintenance forfaitaire proposée** | | **20** | Note de 0 à 5 |
| **Sous-critères :** | |  |  |
| * 1. Qualité des moyens mis en œuvre pour assurer la continuité de service *(disponibilité des prestations selon les plages horaires définies)* et capacité de reprise rapide sur incident, processus d’escalade | | *5* | Note de 0 à 5 |
| * 1. Adéquation de la Durée Maximale d'Indisponibilité Annuelle (DMIA) et de la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) pour répondre aux besoins du Mucem | | *5* | Note de 0 à 5 |
| * 1. Qualité de la stratégie et des moyens mis en place pour optimiser les différents contrats de support des logiciels et matériels | | *5* | Note de 0 à 5 |
| * 1. Pertinence de la maintenance préventive et corrective | | *5* | Note de 0 à 5 |
| 1. **Qualité des propositions associées au carnet multi-services** *(Assistance à l'utilisation ou la mise en œuvre d'une fonctionnalité sur le système, assistance à la modification de paramètres),* **dont la garantie de temps d’intervention** | | **20** | Note de 0 à 5 |
| 1. **Qualité de gestion de la relation client** | | **10** | Note de 0 à 5 |
| **Sous-critères :** | |  |  |
| * 1. Qualité des moyens mis en œuvre pour assurer la gestion quotidienne et la relation avec le Mucem (alertes, monitoring, hotline, qualité des procédures, transparence des incidents) | | *4* | Note de 0 à 5 |
| * 1. Pertinence des moyens mis en place pour assurer le suivi de la facturation | | *3* | Note de 0 à 5 |
| * 1. Qualité des moyens mis en œuvre pour assurer les visites préventives et les mises à jour constructeur | | *3* | Note de 0 à 5 |
| 1. **Qualité et pertinence des moyens mis en œuvre pour les opérations d’évolution** (force de proposition, objectivité) | | **5** | Note de 0 à 5 |
| **TOTAL NOTE TECHNIQUE** | | **60** | Note proportionnelle |
|  |  |  |  |
| **CRITERE FINANCIER** |  |  |  |
| **Montant total du forfait en €HT** | | 30 | Note proportionnelle |
| **Montant total estimation part à commande en €HT (estimation issue du montant total du DQE)** | | 10 | Note proportionnelle |
| **TOTAL NOTE FINANCIERE / 40** | | **40** |  |

**ELEMENTS A DEVELOPPER PAR LE CANDIDAT**

|  |
| --- |
| **ELEMENT 1 : Analyse et compréhension de l’existant** |

***Cet élément est lié au CRITERE «* Qualité de l'analyse et de la compréhension de l'existant »** ***noté sur 5 points maximum***

Détails des développements attendus :

Le candidat énonce sa compréhension de l’environnement technique du réseau du Mucem et précise ses éventuelles conditions de reprise des matériels obsolètes.

*Réponse du candidat :*

|  |
| --- |
| **ELEMENT 2 : Maintenance forfaitaire proposée** |

***Cet élément est lié au CRITERE «*Qualité de la maintenance forfaitaire proposée *» noté sur 20 points maximum. Ce critères comporte 4 sous-critères (notés chacun sur 5 points maximum)***

Détails des développements attendus :

1. Moyens et process mis en œuvre pour assurer **la continuité de service** (disponibilité des prestations selon les plages horaires définies), la **reprise rapide sur incident** et le **processus d’escalade** (***Article 4.3 du CCTP***)

*Réponse du candidat :*

2 **Durée Maximale d'Indisponibilité Annuelle** (DMIA) et de **Garantie de Temps de Rétablissement** (GTR) proposées pour chacun des services (***voir Article 5.4 et 5.5 du CCTP***), dans le respect des besoins et exigences minimales du Mucem

*Réponse du candidat*

3 Stratégie et moyens mis en place pour **optimiser les différents contrats de support des logiciels et matériels**

*Réponse du candidat*

4 **Moyens et process mis en œuvre pour assurer la maintenance préventive et corrective**

*Réponse du candidat*

|  |
| --- |
| **ELEMENT 3 : Prestations de conseil et d’assistance en vue de l’évolution du système** |

***Cet élément est lié au CRITERE «*Qualité des propositions associées au carnet multi-services** *(Assistance à l'utilisation ou la mise en œuvre d'une fonctionnalité sur le système, assistance à la modification de paramètres),* **dont la garantie de temps d’intervention»**

Détails des développements attendus :

Préciser **comment répondre aux besoins d’évolution demandées par l’acheteur** (***voir article 6.3 du CCTP et lignes du BPU***), notamment en indiquant :

• le listing pour chaque équipementier (Cisco/Fortinet) des changements standards du carnet multiservices (modification de configuration à la demande)

• le nombre d’unités nécessaires en fonction de la demande (UO)

• la garantie de temps d’intervention associée (*par exemple pour une demande de modification de règle sur la firewall, quel est le temps de réalisation)*.

*Réponse du candidat :*

|  |
| --- |
| **ELEMENT 4 : Relation client** |

***Cet élément est lié au CRITERE «* Qualité de gestion de la relation client »*noté sur 10 points maximum***

Détails des développements attendus :

Préciser **les moyens et process mis en œuvre pour assurer la relation client** pour toutes les composantes de la prestations et à tous les stades de vie du contrat (démarrage, vie du contrat, fin du contrat) :

* Moyens mis en œuvre pour assurer la gestion quotidienne et la relation avec le Mucem (alertes, monitoring, hotline, qualité des procédures, transparence des incidents)

*Réponse du candidat :*

* Moyens mis en place pour assurer le suivi de la facturation

*Réponse du candidat :*

* Moyens mis en œuvre pour assurer les visites préventives et les mises à jour constructeur

*Réponse du candidat :*

* Autres éléments à préciser éventuellement par le candidat

*Réponse du candidat :*

|  |
| --- |
| **ELEMENT 5 : Opérations d’évolution – inventaire du matériel** |

***Cet élément est lié au CRITERE* « Qualité et pertinence des moyens mis en œuvre pour les opérations d’évolution », *noté sur 5 points maximum***

Détails des développements attendus :

Préciser les modalités pratiques préconisées dans le cadre d’évolutions du système, dans le respect des prescriptions décrites à l’article 4.3 du CCTP. Détailler notamment la procédure d’inventaire et les critères du changement du matériel obsolète :

* Les visites de sites nécessaires,
* Les prérequis techniques et organisationnels (ensemble des éléments de l’environnement que l’acheteur devra fournir pour permettre l’installation, la mise en service des équipements par l’opérateur, et le respect des engagements de qualité de service)
* Les limites précises des prestations,
* Le rôle et les actions attendues de la maîtrise d’ouvrage,
* La gestion de la phase de basculement,
* La procédure de retour arrière

*Réponse du candidat :*

|  |
| --- |
| **Précisions complémentaires si nécessaire** |

*Le candidat apporte ci-dessous toute précision complémentaire qu’il juge utile*

*Réponse du candidat :*

|  |
| --- |
| **Annexes du cadre de réponse** |

*Le candidat peut fournir des annexes nécessaires à argumenter sa réponse.*

Liste des annexes fournies : (à établir par le candidat)