Une image contenant texte, Police, logo, symbole

Description générée automatiquement

**CADRE DE RÉPONSE TECHNIQUE**

**(CRT)**

|  |
| --- |
| **MAINTENANCE DE L’ESPACE CLIENTS DES PONTS DE NORMANDIE ET DE TANCARVILLE**  **ÉVOLUTION TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES** |

Une image contenant capture d’écran, cercle, Graphique, conception

Description générée automatiquement

**Numéro de consultation : CCITSE-2026-AOO-03**

**Une image contenant capture d’écran, Graphique, symbole, conception

Description générée automatiquement**

**Procédure de passation :** **Appel d’offres ouvert, procédure formalisée prévue par les articles L.2124-1, L.2124-2, R.2124-2-1° et R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique**

# **Identification du candidat**

|  |  |
| --- | --- |
| Raison sociale : |  |
| Domicilié à : |  |
| Téléphone : |  |
| Courriel : |  |
| Dont le siège social est à : |  |
| Téléphone : |  |
| N° Siret : |  |
| Code APE : |  |
| Nom du contact : |  |
| Courriel du contact : |  |

# **Avertissement**

Le présent cadre de réponse technique doit être complété à l'attention exclusive de la Chambre de Commerce et d’Industrie Territoriale Seine Estuaire (CCITSE).

Les éléments contenus dans ce document ont une valeur contractuelle et seront considérés comme une obligation du candidat.

Les éléments contenus dans ce document permettront de juger la qualité technique (critère 2) et environnementale (critère 3) de l’offre.

Ce mémoire comprend toutes justifications et observations, répondant obligatoirement au plan suivant.

## **PARTIE 1 : ORGANISATION ET EXPERTISE DES MOYENS HUMAINS**

Ce chapitre comprend toutes justifications et observations, répondant obligatoirement au plan suivant :

* **L’organisation fonctionnelle proposée ;**
  + **La composition du personnel d'intervention spécifiquement dédié : fonction(s), qualification(s), expérience(s), mission(s) opérationnelle(s)**
  + **L’encadrement du personnel d'exécution spécifiquement dédié : fonction(s), qualification(s), expérience(s) y compris d’encadrement, missions des encadrants ;**

Réponse*:*

* **La répartition des prestations entre mandataire, cotraitants et sous-traitants le cas échéant ;**

Réponse*:*

### **Expertise dans la mise en œuvre d’interface de sites internet avec Microsoft Dynamics Business Central V26 (BC), SLIMPAY et WORLDLINE ou équivalent ;**

Réponse*:*

### **Expertise en conception, développement, modification et maintenance de sites internet avec NEXTJS et SPRINGBOOT ou équivalent ;**

Réponse*:*

## **PARTIE 2 : QUALITÉ ET PERFORMANCE DES DISPOSITIFS DE MAINTENANCE**

Ce chapitre comprend toutes justifications et observations, répondant obligatoirement au plan suivant :

* **La méthodologie de la maintenance préventive et de la maintenance curative :**
  + **Les outils utilisés pour gérer les demandes,**
  + **La complétude des opérations de maintenance préventive,**
  + **La complétude des opérations de maintenance curative,**
  + **Le programme d’exécution,**
  + **La gestion des délais d’intervention et dépannage ;**

Réponse*:*

* **Les méthodes et la comitologie mises en place pour le déploiement et l’exécution de l’accord-cadre ;**

Réponse*:*

## **PARTIE 3 : MÉTHODOLOGIE POUR LA MISE EN ŒUVRE DES AMÉLIORATIONS**

Ce chapitre comprend toutes justifications et observations, répondant obligatoirement au plan suivant :

### **Les plannings proposés pour la réalisation des prestations**

Réponse*:*

### **La structuration des différentes étapes avec précision des activités en tenant compte des délais d’exécution**

Réponse*:*

### **Les contraintes d’exécution / risques identifiés ;**

Réponse*:*

### **La description de la solution proposée pour l’envoi d’information/alerte par SMS/mail en utilisant ou pas la solution APSIS ;**

Réponse*:*

### **Une proposition d’amélioration du DESIGN de l’ECP et des points de non-conformités RGAA.**

Réponse*:*

### **Une description du processus d’information client post-souscription qui pourrait être envisagé.**

Réponse*:*

## **PARTIE 4 : PRISE EN COMPTE DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE**

Ce chapitre comprend toutes justifications et observations, répondant obligatoirement au plan suivant :

### **Description de la gouvernance et responsabilités en matière de cybersécurité**

* + **Description de l’organisation mise en place par le candidat pour piloter la cybersécurité sur le périmètre du marché**
  + **Proposition de Matrice de définition des rôles et responsabilités**
  + **Proposition de modalités de pilotage, de reporting et d’alerte.**

Réponse*:*

### **Gestion des risques et approche sécurité**

* + **Méthodologie d’identification, d’analyse et de traitement des risques**
  + **Prise en compte de la sécurité dès la conception des solutions et des prestations (approche « sécurité dès l’origine »)**
  + **Modalités de mise à jour de l’analyse de risques en cas d’évolution du périmètre, des usages ou des menaces**

  Réponse*:*

### **Sécurité des accès et des identifiants**

* + **Principes retenus en matière de gestion des identités et des accès**
  + **Mesures mises en œuvre pour sécuriser les accès à privilèges**
  + **Mécanismes d’authentification utilisés, y compris le recours éventuel à des dispositifs d’authentification renforcée**
  + **Dispositifs de traçabilité et de journalisation des accès**

Réponse*:*

### **Sécurité opérationnelle**

* + **Description des mesures de sécurisation des environnements techniques, des procédures de gestion des vulnérabilités et des correctifs de sécurité mis en œuvre par le candidat**
  + **Description des politiques de sauvegarde et de restauration des données, ainsi que les modalités de test associées**

Réponse*:*

### **Sensibilisation et compétences en cybersécurité**

* + **Description des actions de sensibilisation et de formation à la cybersécurité mises en œuvre auprès des collaborateurs du candidat intervenant sur le marché, leurs compétences et qualifications**
  + **Description des dispositifs garantissant le respect des obligations de confidentialité par les intervenants**

Réponse*:*

## **PARTIE 5 : DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE**

Ce chapitre comprend toutes justifications et observations concernant **les mesures prises en matière de sobriété numérique et d’éco-conception** dans l’exécution des prestations objets de l’accord-cadre **;**

Réponse*:*