

**Numéro de consultation : 2025-23-SNUM**

|  |
| --- |
| **ACCORD-CADRE POUR L’ACQUISITION, L’EXPLOITATION ET LA MAINTENANCE DE SOLUTION DE VISIOCONFERENCE ET MULTIMEDIAS** |

CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

(Mémoire technique type)

**MODELE OBLIGATOIRE**

**A SUIVRE PAR LE CANDIDAT**

Nom du candidat :

**Remarques générales sur le présent document**

* Le candidat devra éviter les renvois vers d’autres documents autant que possible et renseigner directement le présent document afin d’offrir une offre personnalisée et de faire preuve de son adéquation avec la demande du ministère de la Culture.
* Conformément au règlement de la consultation, l’utilisation du cadre de réponse (mémoire technique type) et de sa structuration est **obligatoire**. Tout candidat qui contreviendrait à cette demande de l’acheteur verra son offre rejetée pour motif d’offre irrégulière.
* Toutes les pièces confidentielles fournies, comme les témoignages de vos clients ne seront en aucun cas divulgués à des tiers. Les documents que vous nous remettrez resteront exclusivement à la Mission achats du ministère de la Culture et à la sous-direction des infrastructures et des services aux agents (SDISA) du Ministère.
* Ce document est fourni en version modifiable, afin que le candidat le complète.
* Il est à compléter sous cette forme, le candidat ne doit ni déplacer les rubriques, ni convertir le document sous un autre format.
* Le candidat devra éviter autant que possible l’usage de termes anglophones. La langue du marché est le français. Ainsi, en cas d’utilisation de terme technique, un équivalent traduit devra être mentionné également.
* **Ce mémoire technique servira d’outil dans l’analyse des offres reçues, c’est pourquoi, la Mission achats souhaite appeler votre attention sur l’importance de ce document.**

**Cette annexe sera considérée comme une pièce contractuelle**

**si le candidat devient titulaire du marché.**

Table des matières

[PARTIE 1 - Profil général de la société 4](#_Toc58603274)

[PARTIE 2 - Valeur technique et expérience utilisateur 6](#_Toc58603275)

[PARTIE 3 - Evolutions 7](#_Toc58603276)

[PARTIE 4 - Méthodologie et organisation 7](#_Toc58603277)

[PARTIE 5 - Prix 8](#_Toc58603278)

[PARTIE 6 - Performances pour la protection de l’environnement 8](#_Toc58603279)

[PARTIE 7 - Observations supplémentaires 9](#_Toc58603280)

# Profil général de la société

## ****Coordonnées****

Nom et raison sociale de votre société :

Adresse postale :

Coordonnées (tél, fax, courriel) :

Numéro SIRET (14 chiffres) :

à fournir sous ce format pour plus de lisibilité : \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_

## ****Historique****

*(Décrire en 5 pages maximum)*

* Historique de votre société
* Votre cœur de métier et vos activités
* Actualité de votre société
* Vos savoir-faire
* Les valeurs portées par votre société
* Vos références

Tableau de vos références (de moins de 5 ans) en rapport avec l’objet du marché. Indiquez en priorité les références dans le secteur public.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Année | Nature | Montant en  € TTC | Nom de l’entité | Nom de l’interlocuteur | Coordonnées de l’interlocuteur  (directes de préférence) |
|  |  |  |  |  | Tél :  Courriel : |
|  |  |  |  |  | Tél :  Courriel : |
|  |  |  |  |  | Tél :  Courriel : |
|  |  |  |  |  | Tél :  Courriel : |
|  |  |  |  |  | Tél :  Courriel : |

## Certificats de témoignages clients

*(Fournir les certificats des références citées dans le point précédent)*

*(Description en 4 pages maximum,* *fournir un organigramme de votre société)*

## Coordonnées du service commercial dédié au marché

### Interlocuteur pour les questions commerciales

NOM Prénom ………………………

Fonction ………………………

Numéro de téléphone fixe (non surtaxé)  ………………………

Numéro de téléphone portable (non surtaxé)  ………………………

Numéro de fax non surtaxé  ………………………

Adresse mél. ………………………

### Interlocuteur pour les questions techniques

NOM Prénom ………………………

Fonction ………………………

Numéro de téléphone fixe (non surtaxé)  ………………………

Numéro de téléphone portable (non surtaxé)  ………………………

Numéro de fax non surtaxé  ………………………

Adresse mél. ………………………

### Interlocuteur pour les questions administratives (facturation, suivi juridique, etc.)

NOM Prénom ………………………

Fonction ………………………

Numéro de téléphone (non surtaxé)  ………………………

Numéro de fax (non surtaxé)  ………………………

Adresse mél. ………………………

# ****Valeur technique et interopérabilité****

## Quel est selon vous le contexte général du marché ?

*(Décrire en 1 page maximum)*

## Précisez votre compréhension de notre besoin en fonction des points suivants :

*(Décrire en 5 pages maximum)*

### Accompagnement sur l’intégration des mises à jour teams.

### Accompagnement des utilisateurs et des équipes support :

### Fourniture d’équipement de visioconférence et multimédia :

### Fourniture de prestation d’intégration de solution multimédia :

### Fourniture d’un service de conciergerie :

## Précisez votre solution technique

*(Décrire en autant de pages que nécessaire)*

* Précisez de façon détaillé votre offre de visioconférence
  + Fonctionnalités
  + Compatibilité
  + Accessibilité, y compris aux personnes en situation de handicap
* Présentation détaillée des méthodes et moyens permettant l’interopérabilité entre votre solution de visioconférence et un système basé sur une technologie hétérogène.
* Présentation détaillée des matériels (valable pour chaque équipement de visioconférence et multimédia proposés)
* Présentez le parcours utilisateur lors d’un appel avec un système tiers, détaillez les différents cas d’usage (appel interne, appel externe, H323/SIP/Teams/Skype/Zoom).
* Précisez le fonctionnement des solutions misent en œuvre en salle de réunion.

## Quels sont selon vous les objectifs (résultats) attendus par le ministère de la Culture, notamment en termes de :

*(Décrire en 4 pages maximum)*

* D’interopérabilité avec les offres et solutions de visioconférence disponible sur le marché.
* De parcours utilisateur avec l’ensemble des moyens mis à sa disposition (visioconférence, outil de planification, équipement multimédia)
* D’expertise sur le périmètre d’audit et d’intégration d’équipement de visioconférence et multimédia.

## ****Assurance qualité****

*(Décrire en 2 pages maximum)*

* Comment assurez-vous le respect de l’assurance qualité dans votre société et dans l’exécution de vos missions (équipement technique, mesures employées, moyens d’études et de recherche, indicateurs, procédures, etc.) ?
* Disposez-vous de certification de type ISO 9001 sur la prestation de support à distance (helpdesk) ? *(Fournir le ou les documents correspondant)*

## ****Assurance sécurité****

* Disposez-vous d’un plan assurance qualité ? *(Fournir le ou les documents correspondant)*

# Evolutions envisagées

* Précisez les évolutions (roadmap) à court et moyens termes concernant le matériel visioconférence et multimédia.

*(Décrire en 4 pages maximum)*

# ****Méthodologie et organisation****

## Méthodologie pour mener à bien cette relation commerciale de long terme

*(Décrire en 2 pages maximum)*

## Expliquez les points forts de votre offre ?

*(Décrire en 2 pages maximum)*

## Indiquez votre organisation opérationnelle pour chaque phase de la prestation.

*(Décrire en 6 pages maximum)*

## Moyen et délais de livraison des prestations installation décrit au marché

* Précisez pour chaque prestation proposée le délai nécessaire entre la commande et le service fait.
* Précisez pour chaque matériel proposé le délai nécessaire entre la commande et la réception du matériel.

## Moyen et délais d’intervention sous garantie pendant toute la durée du marché

* Précisez la procédure et les moyens pour assurer la prise en compte et le rétablissement de service pour donner suite à une déclaration d’incident.
* Précisez les délais pour assurer la prise en compte et le rétablissement de service pour donner suite à une déclaration d’incident.

## Précisez l’adresse du/des site(s) où sera situé le personnel qui réalisera le support

## Précisions sur les moyens humains

*(Décrire en autant de pages que nécessaire.*

*Établir un schéma de synthèse. Fournir des fiches de profils types)*

* Précisez les moyens humains que vous prévoyez pour mener à bien les prestations de support, d’audit et de formation
* Précisez les moyens humains que vous prévoyez pour mener à bien les prestations d’intégration.
* Précisions sur les moyens humains que vous prévoyez pour mener à bien la prestation de conciergerie.

## S’agissant de vos ressources humaines en général

*(Décrire en 2 pages maximum)*

* Précisez les modalités de recrutement :
* Précisez les modalités de motivations et de promotion :
* Précisez les modalités de formation :
* Quel est votre taux de rotation de main d’œuvre (« turn-over ») pour l’année 2024 :
  + technicien :
  + responsable d’équipe :
  + cadre :

# ****Prix****

## Annexe financière à l’Acte d’Engagement (AE)

Les prix seront renseignés dans l’annexe financière de l’acte d’engagement.

## Renseignements et précisions éventuels que le candidat souhaite apporter sur les éléments financiers qu’il a renseignés dans l’annexe financière.

# Performances en matiére de protection de l’environnement

## Dispositifs ou actions en faveur de la protection de l’environnement

*(Décrire en autant de pages que nécessaires)*

* Décrivez le dispositif ou les actions en faveur de la protection de l’environnement que vous proposez de mettre en place dans le cadre de l’exécution du marché ? Joindre les justificatifs correspondants.

Exemples de domaines ou d’actions possibles :

* La consommation d’énergie des produits, devant répondre aux exigences de l’Etat en termes de haute performance énergétique
* La durée de vie des équipements
* Proportion de matériels éco-labellisés (indication et définition des labels, éventuelles difficultés pour les obtenir ?)
* Nature des matériaux composant les produits (caractéristiques, évolutions prévues pour l’utilisation de ressources recyclées, réduction des prélèvements de ressources, innocuité des matériaux)
* Recyclabilité des emballages
* Recyclabilité des matériels (démontabilité, gestion des déchets équipement électriques et électroniques (D23E), possibilité de recyclage ou de réutilisation des éléments, coordination avec les constructeurs…)
* Le parcours de livraison des produits depuis la fabrication, préférence d’un certain type de transport moins polluant le cas échéant

## Quelles sont vos performances d’amélioration ?

*(Décrire en 4 pages maximum)*

## En quoi consistent vos démarches d’accompagnement et de contrôle de ces actions ?

*(Décrire en 4 pages maximum)*

# ****Observations supplémentaires****

Veuillez faire part dans ce point de toutes les précisions supplémentaires que vous jugerez bon d’apporter.

*(Décrivez en autant de pages que nécessaire).*

Fait à :

Nom et signature de la personne habilitée à engager la société :

Cachet de l’entreprise :