

**ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE N°2026-01**

|  |
| --- |
| **TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE, INFOGERANCE ET HEBERGEMENT DE L’OUTIL DE GESTION DES COTISATIONS COLLECTEES PAR LA CGLLS « GESCO »** |

**Cadre de mémoire technique (CMT)**

## Les candidats doivent établir leur mémoire technique, comportant l'ensemble des éléments ci-dessous et ceux mentionnés dans le CCTP (⮊), en respectant strictement l'organisation du présent cadre (respect de l'ordre et du titrage des chapitres et articles).

## Ils pourront ajouter tous renseignements complémentaires qu'ils jugeraient utiles en fin de document.

1. **Compréhension du besoin et contexte CGLLS / GESCO**

*(Référence : CCTP – articles 1 et 2)*

Le candidat décrit sa compréhension :

* des missions de la CGLLS,
* des enjeux fonctionnels de GESCO.

1. **Organisation générale et gouvernance du marché**

*(Critère 1.1 – Qualité et méthodologie de gestion du marché)*

Le candidat précise :

* l’organisation globale proposée pour l’exécution de l’accord-cadre,
* la gouvernance projet (rôles, responsabilités, circuits de décision),
* l’articulation avec la gouvernance CGLLS (comité de pilotage, comité de suivi),
* les outils de pilotage, de suivi et de reporting.

1. **Équipe dédiée aux prestations**

*(Critère 1.2 – Qualité et adéquation de l’équipe)*

Le candidat présente :

* l’équipe affectée au marché (profils, rôles, séniorité),
* l’expérience sur des prestations similaires (TMA, infogérance, hébergement),
* la stabilité et la continuité de l’équipe,
* l’identification des interlocuteurs clés,
* la localisation des interlocuteurs principaux et de l’équipe

⮊ Les curriculums vitae, précisant les profils et expériences, des interlocuteurs sont fournis dans l’offre.

1. **Organisation et méthodologie d’exécution des prestations**

*(Critère 1.3)*

**Poste 1 – Prestations de bascule (Titulaire repreneur)**

Le candidat décrit :

* sa méthodologie de bascule,
* la coordination avec le Titulaire sortant,
* la gestion des risques et de la continuité de service.

Rappel : ce poste n’est ni noté ni classé, mais engage contractuellement le candidat en cas de changement de titulaire.

**Poste 2 – Maintenance corrective et adaptative**

Le candidat précise :

* l’organisation du maintien en condition opérationnelle,
* la gestion des incidents et des alertes de sécurité,
* le respect des délais d’intervention et de rétablissement,
* le suivi et la traçabilité des anomalies.

**Poste 3 – Maintenance évolutive**

Le candidat décrit :

* le processus de prise en charge des demandes d’évolution,
* la production des devis,
* les phases de tests, recette et mise en production.

**Poste 4 – Infogérance**

Le candidat détaille :

* les prestations d’exploitation et de supervision,
* la gestion des environnements et des sauvegardes,
* la continuité de service et la reprise après incident,
* le support aux utilisateurs.

**Poste 5 – Hébergement**

Le candidat présente :

* les caractéristiques de l’hébergement (⮊ cf. article 4.5.3 du CCTP),
* les niveaux de disponibilité, d’intégrité, de confidentialité et de traçabilité,
* la localisation des infrastructures,
* les engagements de service associés.

**Poste 6 – Réversibilité (Titulaire sortant)**

Le candidat décrit :

* les modalités de transmission des connaissances,
* la préparation des livrables de réversibilité,
* l’organisation de la phase de sortie et de transfert.

*(Critère 1.4)*

**Poste 7 - Sécurité, résilience et conformité réglementaire** (⮊ cf. article 4.7.3 du CCTP),

Le candidat complète le questionnaire TIC.

Le candidat expose :

* les mesures de sécurité mises en œuvre,
* la prise en compte des exigences DORA,
* la gestion des incidents de sécurité,
* la liste des certifications, attestations ou audits en matière de sécurité effectués, lorsqu’ils sont détenus.

⮊ Le candidat joint en annexe tout justificatif permettant d’apprécier le niveau de sécurité mis en œuvre, notamment certifications, attestations, rapports d’audit ou de tests de sécurité, plans de continuité ou de reprise d’activité (PCA/PRA), plan d’assurance sécurité (PAS), Politique de sécurité des Systèmes d'information (PSSI), dans la limite des documents communicables et sous réserve de la protection des informations sensibles.

1. **Développement durable et sobriété numérique**

*(Critère environnemental)*

Le candidat décrit :

* les actions mises en œuvre en matière de sobriété numérique,
* l’optimisation des ressources (infrastructure, exploitation),
* l’organisation limitant les impacts environnementaux indirects.