



**PRÉFET
DE LA RÉGION
GUADELOUPE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général commun
Direction des achats des services de l'État**

ACCORD-CADRE N° 25_PREF971_006

CADRE DE RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE

(Trame de réponse obligatoire)

Afin que son offre puisse être la plus pertinente le Titulaire devra apporter toutes les informations nécessaires pouvant apporter une plus-value.

1. PRÉSENTATION DU SOUMISSIONNAIRE

1.1 Informations générales

Raison sociale :

Forme juridique :

Adresse du siège :

SIRET :

Représentant légal :

Contact technique (nom, fonction, téléphone, e-mail) :

1.2 Références similaires

Présenter des références de contrat comparables (maintenance d'infrastructures serveurs et stockage) réalisées ou en cours :

Client :

Périmètre :

Environnement technique :

2. COMPRÉHENSION DU BESOIN

Le soumissionnaire décrit :

Sa compréhension du périmètre de maintenance
Les enjeux de continuité de service et de sécurité
Les contraintes techniques liées à l'existant
Les risques identifiés et mesures préventives proposées

3. ORGANISATION DE LA MAINTENANCE

3.1 Organisation générale

Organisation de l'équipe dédiée
Rôles et responsabilités
Modalités de pilotage du contrat
Réunions de suivi (périodicité, livrables)

3.2 Moyens humains

Composition de l'équipe (profils, qualifications, certifications)
Expérience sur technologies similaires

3.3 Moyens techniques

Outils de supervision et de monitoring
Outils de ticketing et de gestion des incidents
Accès distant sécurisé
Procédures documentées

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

4.1 Maintenance préventive

Le soumissionnaire précise :

Fréquence des interventions
Vérifications réalisées (serveurs, stockage, OS, hyperviseurs, logiciels)
Tests de bon fonctionnement
Mise à jour des correctifs et firmwares
Production de rapports préventifs

4.2 Maintenance corrective

Procédure de prise en charge des incidents (disponibilité...)
Diagnostic et résolution
Gestion des pannes matérielles et logicielles
Délais d'intervention (GTI) et de résolution (GTR)

4.3 Maintenance évolutive

Prise en charge des mises à jour logicielles
Assistance aux évolutions techniques
Conseils d'optimisation de l'infrastructure

5. GESTION DES INCIDENTS ET SUPPORT

5.1 Modalités de support

Horaires de support (HO / HNO / H24 si applicable)
Canaux d'assistance (téléphone, portail, e-mail)
Niveaux de support (N1, N2, N3 à définir)

5.2 Engagements de service (SLA)

Le soumissionnaire indique :

Délais de prise en charge
Délais de rétablissement
Taux de disponibilité garantis

6. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Le soumissionnaire décrit :

Mesures de sécurité appliquées aux accès distants
Gestion des habilitations
Habilitation pour les zones dites « protégées/sensibles »
Traçabilité des interventions
Conformité aux bonnes pratiques de cybersécurité
Engagement de confidentialité

7. PLAN DE RÉVERSIBILITÉ

Le soumissionnaire précise :

Procédure de transfert de compétences
Restitution de la documentation technique
Restitution des accès et configurations
Accompagnement en fin de marché

8. DOCUMENTATION ET REPORTING

8.1 Documentation technique

Mise à jour des schémas d'architecture

Inventaire des équipements et licences
Procédures d'exploitation

8.2 Reporting

Rapports mensuels d'activité
Indicateurs de performance
Historique des incidents et interventions
Préconisations d'amélioration

9. **ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX ET QUALITÉ (le cas échéant)**

Démarche qualité (ISO, ITIL, etc.)
Gestion responsable des équipements
Gestion des déchets
Déplacements routiers
Optimisation énergétique des infrastructures

10. **PROPOSITION FINANCIÈRE (RÉSUMÉ TECHNIQUE)**

Sans détailler l'offre financière :

Modèle de facturation (forfait / unité d'œuvre)
Hypothèses prises en compte
Prestations incluses / exclues
Rabais proposés

11. **ANNEXES À FOURNIR**

Certifications techniques
Méthodologies d'intervention
Engagements de service (SLA)

Engagement du soumissionnaire

Je soussigné(e), atteste que les informations fournies dans ce mémoire technique sont exactes et que mon entreprise s'engage à respecter l'ensemble des obligations du marché.

Fait à : ...

Le :

Signature et cachet du soumissionnaire