

Accord-cadre :

Assistance Informatique Utilisateurs

CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

1 Table des matières

1	Table des matières	2
2	PRESENTATION DU DOCUMENT	3
3	CONSIGNES DE REDACTION	3
4	TABLEAU DE SYNTHESE DES EXIGENCES.....	3
5	ORGANISATION DU MEMOIRE TECHNIQUE ET REPONSES ATTENDUES	7

2 PRESENTATION DU DOCUMENT

Ce document constitue le modèle de **Cadre de Réponse Technique** proposé aux candidats de la consultation relative à l'accord-cadre **Assistance Informatique Utilisateurs**.

Ce document propose à cet effet des recommandations d'organisation et de rédaction du mémoire technique sur lesquels les candidats sont invités à s'appuyer pour préparer leur mémoire technique. Il est organisé selon les paragraphes suivants :

- Consignes de rédaction
- Consignes relatives à la prise en compte des exigences
- Organisation de mémoire technique
- Recommandations complémentaires

3 CONSIGNES DE REDACTION

Il est attendu des candidats le respect des exigences suivantes :

- Le mémoire technique sera rédigé en langue française,
- Le mémoire technique sera fourni au format pdf ou un format Open Office.
- La taille du mémoire technique hors annexe sera au maximum de 250 pages.

4 TABLEAU DE SYNTHESE DES EXIGENCES

Les candidats sont invités à compléter un tableau de synthèse des exigences et engagements de niveaux de services exprimés par FranceAgriMer dans le chapitre 4 du cahier des clauses techniques, dans lequel le respect de chacune de ces exigences est explicitement confirmé. Ce tableau peut être fourni sous la forme d'une annexe ou d'un chapitre de mémoire technique.

Un modèle de tableau des exigences est présenté ci-dessous. Les candidats sont libres d'adapter la forme et la présentation dans leur réponse.

N°	Chapitre CCTP	Thème	Enoncé de l'exigence	Chapitre Mémoire	Respect Exigence
Ex	4.1	<i>Exemple</i>	<i>Exemple</i> – Prestation P2 obligatoirement réalisée sur le site de l'Arboreal à Montreuil	3.2.1	OK
1	4.2.1.2	Périmètre d'assistance P1	Engagement de couverture de l'ensemble du périmètre de demande d'assistance		
2	4.2.1.3	Périmètre de résolution des dysfonctionnements P1	Engagement de couverture de l'ensemble du périmètre de résolution des dysfonctionnements		
3	4.2.1.4	Prise en charge et qualification des demandes P1	Respect du processus de prise en charge et de qualification des demandes		
4	4.2.1.5	Processus de traitement et de résolution des dysfonctionnement P1	Respect du processus de traitement et de résolution des dysfonctionnements		

N°	Chapitre CTP	Thème	Enoncé de l'exigence	Chapitre Mémoire	Respect Exigence
5	4.2.1.6	Processus de gestion et de suivi des demandes d'assistance P1	Respect du processus de gestion et de suivi qualité des demandes d'assistance		
6	4.2.1.7	Processus de maintien et d'enrichissement de la base de connaissances P1	Respect du processus de maintien et d'enrichissement de la base de connaissance		
7	4.2.2.1	Lieu d'exécution de la prestation P2	Prestation P2 exclusivement réalisée sur le site de l'Arboreal à Montreuil		
8	4.2.2.1	Réalisations forfaitaires de la prestation P2	Prise en compte des volumes de réalisations forfaitaires pour la prestation		
9	4.2.2.1	Processus de prise en charge des dysfonctionnement P2	Respect du processus de prise en charge des dysfonctionnements		
10	4.2.2.4	Processus de préparation et d'exécution des changements P2	Respect du processus de préparation et d'exécution des changements du parc informatique bureautique		
11	4.2.2.5	Gestion des demandes de service P2	Engagement sur la couverture des demandes de services mentionnées		
12	4.2.2.6	Gestion du par cet tenue de l'inventaire matériel P2	Engagement sur la gestion du parc et la tenue de l'inventaire dans les conditions mentionnées		
13	4.2.3.1.2	Périmètre d'assistance P3 Téléassistance	Engagement de couverture de l'ensemble du périmètre de demande d'assistance		
14	4.2.3.1.3	Périmètre de résolution des dysfonctionnements P3 Téléassistance	Engagement de couverture de l'ensemble du périmètre de résolution des dysfonctionnements		
15	4.2.3.1.4	Processus de traitement des demandes P3 Téléassistance	Respect du processus de traitement des demandes d'assistance		
16	4.2.3.2	Lieu d'exécution de la prestation P3 Proximité	Prestation P3 sous partie Proximité obligatoirement réalisée sur le site de l'Arboreal à Montreuil		
17	4.2.3.3	Processus de traitement des demandes P3 Proximité	Respect du processus de traitement des demandes		
18	4.2.3.4	Gestion des demandes de service P3 Proximité	Engagement sur la prise en charge des services mentionnés, dans les conditions mentionnées		
19	4.2.4	Prestation d'initialisation	Respect des modalités de la prestation définies		
20	4.2.4	Prestation d'initialisation	Respect du délai de mise à jour du PAQ		

N°	Chapitre CCTP	Thème	Enoncé de l'exigence	Chapitre Mémoire	Respect Exigence
21	4.2.5.1	Prestation complémentaires	Fourniture des prestations complémentaires de déploiement, déménagement et installation dans les conditions mentionnées		
22	4.2.5.2	Prestations complémentaires	Fourniture d'extensions de plages horaires dans les conditions mentionnées (Astreintes)		
23	4.2.5.3	Prestations complémentaires	Fourniture des prestations sur la base de connaissance dans les conditions mentionnées		
24	4.2.5.4	Prestations complémentaires	Fourniture d'une assistance de proximité événementielle dans le conditions mentionnées		
25	4.2.5.5	Prestations complémentaires	Fourniture d'une téléassistance événementielle dans le conditions mentionnées		
26	4.2.5.6	Prestations complémentaires	Fourniture d'une prestation de gestion de parc de téléphonie mobile dans les conditions mentionnées		
27	4.2.5.7	Prestations complémentaires	Fourniture d'une prestation d'assistance téléphonique pour les tiers dans les conditions mentionnées		
28	4.2.5.8	Prestations complémentaires	Fourniture d'une prestation d'assistance de proximité sur le site de Libourne dans les conditions mentionnées		
29	4.2.5.9	Prestations complémentaires	Fourniture d'une prestation ponctuelle d'assistance informatique sur site distant dans les conditions mentionnées		
30	4.3.1	Couverture horaire	Respect de la couverture horaire pour l'ensemble des prestations forfaitaires		
31	4.3.2	Maintenance documentaire	Engagement sur le maintien des éléments documentaires (référentiels et procédures) dans les conditions mentionnés		
32	4.3.3	Workflow	Respect des flux de traitement et description de ceux-ci dans le PAQ		
33	4.3.4	Pilotage	Respect des instances de pilotage et de leur mise en œuvre dans les conditions mentionnées		
34	4.3.5	Audit	Respect des modalités d'audit et de leur périodicité		
35	4.3.6	Responsable de site	Respect du rôle, des missions, et des exigences concernant le responsable sur site		
36	4.3.7.3	Sécurité	Engagement sur le respect des exigences de sécurité mentionnées		
37	4.3.7.4	Réversibilité	Respect des conditions de réversibilité		

N°	Chapitre CCTP	Thème	Enoncé de l'exigence	Chapitre Mémoire	Respect Exigence
38	4.4.1	Composition des équipes	Assurance du respect des exigences concernant les membres de l'équipe de prestation. La fourniture des profils (CVs) est exigée.		
39	3.4	SLA	Ratio de minimum 80% de tickets, sur le périmètre des prestations, traités au niveau 1		
40	4.4.2.1	SLA	Enregistrement des informations pour 100% des demandes		
41	4.4.2.2	SLA	85% des appels servis en moins de 10s, moins de 5% d'abandons. 90% d'orientation correcte des demandes. Respect des délais d'interventions (cf. tableau du 4.4.2.2)		
42	4.4.2.3	SLA	98% de préparation des salles à l'heure		
43	4.4.2.4	SLA	Remplacement d'un poste en moins de 4h, d'un téléphone en moins de 2h dans 95% des cas.		
44	4.4.2.5	SLA	Taux de satisfaction de 99% sur chaque type de prestations		
45	4.4.3	SLA	Fourniture des indicateurs demandés		
46	4.4.4	PAQ	Fourniture du PAQ avec les éléments demandés.		

5 ORGANISATION DU MEMOIRE TECHNIQUE ET REPONSES ATTENDUES

Les candidats sont invités à proposer une organisation de leur mémoire technique qui permette de distinguer les paragraphes décrivant les propositions des candidats pour répondre aux 3 sous-critères d'évaluation techniques des offres définis au règlement de la consultation :

- **Adéquation de l'organisation proposée au besoin**

Il sera notamment tenu compte des effectifs proposés compte tenu de la charge des prestations et des plages horaires demandées, ainsi que du pilotage et de l'organisation proposés, au global, mais également pour les trois prestations forfaitaires.

- **Qualité professionnelle de l'équipe proposée pour le marché au regard du besoin.**

Il sera notamment tenu compte des compétences et expériences, des domaines et environnements techniques maîtrisés par les intervenants proposés. Une attention particulière sera apportée au profil du responsable de site, garant du bon déroulement de la prestation.

- **Compréhension des enjeux et respect des exigences de qualité.**

Seront notamment évalués, dans la réponse du candidat : la bonne compréhension du périmètre de chaque prestation, et les réponses aux exigences de qualité de service qui y sont associées.

FIN DE DOCUMENT.