ANNEXE 2 à l'acte d'engagement simplifié valant cahier des charges

Cadre de réponse technique et environnemental (CRTE)

Prestations de conseil, d'assistance technique, de support de proximité et de maintenance de l'architecture informatique et bureautique du musée d'archéologie nationale et domaine national du château de Saint-Germain-en-Laye

MP_2026_018_MAPA

À RENSEIGNER ET A JOINDRE OBLIGATOIREMENT AU DOSSIER D'OFFRE

NOM DU CANDIDAT : (à compléter par le candidat)

Les commentaires exhaustifs sont obligatoires sur ce document. Seuls les éléments apportés dans ce document, qui doivent être chapitrés selon la liste des éléments exigés ci-après, sont pris en compte dans le cadre de l'analyse des critères technique et environnemental de l'offre.

VALEUR TECHNIQUE – 40% de la valeur globale

A. Organisation opérationnelle du service et gestion des interventions – 20% de la valeur technique

A-1 Organisation opérationnelle du service, dont notamment le support de proximité, le traitement des demandes d'intervention, la logistique, la maintenance, l'assistance téléphonique et son univers, son organisation permettant de satisfaire la plage horaire exigée, la prise en compte des niveaux de service, les modalités de priorisation, l'organisation en cas d'urgence et la continuité de service

B. Moyens humains affectés au marché et pilotage – 15 % de la valeur technique

B-1 Moyens humains :
Qualification et expérience de l'agent dédié et de son remplaçant sur le même périmètre d'intervention, du personnel chargé de l'assistance téléphonique, modalités de recrutement et gestion des compétences, formation et maintien en compétences, fréquence et contenu des actions de formation et de sensibilisation des personnels aux enjeux de sécurité, organisation des remplacements (congés et absence inopinées) et continuité RH

B-2 Pilotage :
Suivi des engagements, indicateurs de performance et reporting, démarche qualité et d'amélioration continue, mesure de satisfaction du client, gestion des retours et/ou réclamations et modalités relatives à la mission de conseil

C. Moyens techniques, matériels et utilisation GMAO client – 5 % de la valeur technique

C-1 Moyens matériels et logistiques mis en place (notamment déplacement sur différents sites) et organisation interne du SAV via la GMAO client (gestion documentaire, gestion des DI, pilotage et reporting…)

CRITÈRE ENVIRONNEMENTAL – 10 % de la valeur globale

A - Labels et démarche RSE/numérique responsable

- Démarche environnementale et/ou numérique responsable de l'entreprise indiquant les certifications ou labellisations éventuelles

***B* - Empreinte environnementale de l'entreprise**
Modalités de mesure et de suivi de l'empreinte environnementale, notamment les émissions de gaz à effet de serre avec à l'appui, le cas échéant, copie du BEGES validé et à jour
Plan de suivi avec indicateurs environnementaux dans le temps et objectifs de réduction formalisés

C - Formation numérique responsable Parcours de formation aux enjeux du numérique écoresponsable incluant, le cas échéant, des certifications ou formations qualifiantes