**Mucem**

**Cadre de réponse technique (CRT)**

**Appel d’offres ouvert**

**Prestations d’infogérance informatiques pour le Mucem 2025-2029**

**Référence consultation : C2025\_DSI02**

*Pré-requis : Les données renseignées dans ce document doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard de son objectif, à savoir répondre au marché public lancé par le Mucem. La réponse attendue du candidat ci-dessous est une offre technique permettant notamment d'apprécier la solution préconisée par le candidat pour répondre aux exigences fixées dans le CCTP.*

*Les informations fournies doivent en outre être objectives, licites, exactes et complètes. Il convient d’éviter toute appréciation personnelle ou jugement de valeur, ainsi que tout commentaire portant sur le comportement ou les traits de caractère d’une personne. Que les informations concernent l’entreprise du candidat ou concernent des personnes, les données relatives à la santé, à la religion, aux opinions politiques, syndicales et philosophiques, aux origines ethniques, ainsi qu’aux sanctions et condamnations ne doivent pas être renseignées sur ce document.*

*Dans les paragraphes à remplir ci-après par le candidat, le candidat peut faire référence à d’autres documents dument référencés.*

Le présent document sert au jugement des offres et a une valeur contractuelle.

**Coordonnées de la ou des personnes en charge des relations commerciales avec le Mucem :**

*Réponse du candidat :*

**Nom :**

**Prénom :**

**Adresse :**

**Tel :**

**Courriel :**

|  |
| --- |
| **VALEUR TECHNIQUE (55 points)** |

**QUALITE DE L’ORGANISATION ET DE LA METHODOLOGIE POUR L’EXECUTION DES PRESTATIONS (25 points)**

*Le candidat présente l’organisation et la méthodologie des prestations :*

* *Pertinence de l’organisation proposée pour assurer la continuité du service sur les 3 sites.*

*Réponse du candidat :*

* *Méthodologie de gestion des incidents, demandes, astreintes et interventions (support N1, N2, escalades).*

*Réponse du candidat :*

* *Capacité à respecter les niveaux de service exigés (SLA) et à adapter les ressources aux pics d’activité.*

*Réponse du candidat :*

* *Gestion des outils : maîtrise de GLPI, intégration des procédures internes, normalisation documentaire.*

*Réponse du candidat :*

**MOYENS HUMAINS DEDIES ET COMPETENCES MOBILISEES POUR LES PRESTATIONS RECURRENTES (15 points)**

*Le candidat présente l’équipe dédiée à l’exécution des prestations :*

* *Profil, qualification et expérience du personnel affecté (certification ITIL v3 min., habilitations H0B0, ...).*

*Réponse du candidat :*

* *Modalités de remplacement et garanties de stabilité des intervenants.*

*Réponse du candidat :*

**PILOTAGE DU MARCHE, REPORTING ET QUALITE LA COMMUNICATION (10 points)**

*Le candidat présente la comitologie du contrat :*

* *Organisation des comités de pilotage et comités techniques (fréquence, préparation, réactivité).*

*Réponse du candidat :*

* *Capacité à fournir des indicateurs pertinents (TDB mensuels, incidents, qualité, disponibilité, etc.).*

*Réponse du candidat :*

* *Communication proactive en cas de crise ou incidents sensibles.*

*Réponse du candidat :*

* *Suivi du plan d’amélioration continue, formalisation des échanges avec le DSI.*

*Réponse du candidat :*

**PLANNING DES PHASES (05 points)**

*Le candidat fournit un planning détaillé prévisionnel des prestations (durée des phases de prise en charge et de réversibilité, cohérence du planning sur la durée totale du marché).*

*Réponse du candidat :*

|  |
| --- |
| **PERFORMANCE EN MATIERE DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT (05 points)** |

**DISPOSITIFS RELATIFS AU DEVELOPPEMENT DURABLE MIS EN ŒUVRE POUR L’EXECUTION DES PRESTATIONS (05 points)**

*Le candidat décrit les actions mises en œuvre pour limiter l’impact environnemental des prestations (démarche numérique responsable, réduction empreinte carbone SI, …).*

*Réponse du candidat :*