**Marché subséquent n°2 à l’accord-cadre MP24-25**

**Cadre de Réponse Technique**

***Annexe au règlement de consultation***

**24MP25S02**

**Acheteur :**

Agence de services et de paiement (ASP)

2, rue du Maupas

87040 LIMOGES cedex 1

|  |
| --- |
| **Objet de la consultation :** Supervision et Exploitation sur procédures en Centre de Service d’un sous ensemble du système d’information de l’ASP pour les missions de la DNSI |

**Préambule**

**Le présent cadre de réponse technique (CRT) est un document à compléter obligatoirement par les soumissionnaires et à joindre à l’offre.**

La production de ce cadre de mémoire technique complété est une exigence spécifiée au règlement de la consultation.

**Dans la mesure où le cadre, le déroulé et l’intitulé des chapitres attendus est présent, la production d’un document indépendant du cadre word proposé est possible.**

En effet, le présent cadre de mémoire technique a été élaboré spécifiquement pour cette consultation. Il a pour objet de donner toutes les indications utiles permettant **d’apprécier la valeur technique de l’offre** de chaque soumissionnaire, afin de procéder à l’évaluation et à la notation des critères selon le barème défini au règlement de la consultation.

Le présent cadre de mémoire technique, éventuellement adapté et précisé après mise au point du marché, sera contractualisé dans le cadre du marché. Les indications fournies sont opposables.

**Le plan du cadre de mémoire technique ci-dessous permettra au soumissionnaire d’expliciter et d’argumenter les atouts de son offre.**

**Le mémoire ne devra pas dépasser 40 pages (police ARIAL 10, intervalle 1). Les informations contenues sur les pages 41 et suivantes ne seront ni lues ni prises en compte pour l’analyse des offres.**

**Le mémoire pourra être agrémenté d’une ou plusieurs annexes numérotées non incluses dans les 40 pages, dans la limite de 10 pages. Les annexes seront lues et traitées dans l’ordre de numérotation, dans la limite énoncée ci-dessus. Les informations contenues sur les pages 11 et suivantes ne seront ni lues ni prises en compte pour l’analyse des offres.**

Pour rappel, la pondération des critères est la suivante :

* Critère n°1 - Prix - 40 points ;
* Critère n°2 - Capacité technique - 60 points.

**L’attention des candidats est portée sur le fait que, pour chaque sous-critère demandé, toute note égale à 0 est éliminatoire.**

**CADRE OBLIGATOIRE A COMPLETER PAR LES SOUMISSIONNAIRES**

**ET A JOINDRE A L’OFFRE**

|  |
| --- |
| **Personne responsable du suivi du marché** |
| *Coordonnées complètes de la personne responsable du suivi commercial du marché.* |

**CRITERE N°2 - QUALITE TECHNIQUE – 60 points**

|  |
| --- |
| **Sous-critère n°2.1 : Compréhension globale du projet (5 points)** |
| *Ce sous-critère est apprécié sur :*   * *Compréhension des enjeux du marché : il présente la synthèse de son offre et de sa compréhension des attentes exprimées dans le CCP. Il montre notamment sa compréhension du contexte et des enjeux (1 point) ;* * Atouts *dont dispose le candidat : il justifie les atouts et expériences de sa société qu’il compte mettre en avant au travers de sa proposition pour satisfaire au CCP (2 points) ;* * *Identification des risques et mitigations associées pour y remédier, ainsi que les prérequis nécessaires (2 points).* |

|  |
| --- |
| **Sous-critère n°2.2 : Qualité technique de la méthode d’exécution liée à la prestation d’initialisation et prise en charge (5 points)** |
| *Ce sous-critère est apprécié sur :*   * *La description par le candidat de sa démarche pour exécuter ladite prestation P0 ainsi que sa méthode (2 points) ;* * *Le dispositif organisationnel (dont le planning) qu’il se propose de mettre en place pour mener à bien cette prestation ainsi que le pilotage afférent (2 points) ;* * *Le profil des intervenants pressentis pour réaliser la prestation (compétences, qualification, certification, expérience et exemples de prestations similaires) et le dispositif proposé (1 point).* |

|  |
| --- |
| **Sous-critère n°2.3 :**  **Qualité technique de la méthode d’exécution liée à la prestation de supervision en Heures Ouvrées et Heures Non Ouvrées (15 points)** |
| *Ce sous-critère est apprécié sur :*   * *La description par le candidat de ses démarches distinctes pour exécuter les prestations P1 à P3 ainsi que sa méthode (5 points) ;* * *L’organisation qu’il se propose de mettre en place pour mener à bien ces prestations ainsi que le pilotage (3 points) ;* * *Les outils et moyens techniques utilisés pour mener à bien lesdites supervisions et pour garantir la continuité de service au sein du centre de services (Plan de Reprise d’Activité / Plan de Continuité d’Activité en cas de sinistre majeur) (5 points) ;* * *Le profil des intervenants pressentis pour réaliser les prestations (compétences, qualification, certification, expérience et exemples de prestations similaires) et le dispositif proposé (2 points).* |

|  |
| --- |
| **Sous-critère n°2.4 : Qualité technique de la méthode d’exécution liée à la prestation de réalisation d’interventions (5 points)** |
| *Ce sous-critère est apprécié sur :*   * *La description par le candidat de sa démarche pour exécuter ladite prestation P4 ainsi que sa méthode (3 points) ;* * *Le profil des intervenants pressentis pour réaliser la prestation (compétences, qualification, certification, expérience et exemples de prestations similaires) et le dispositif proposé (2 points).* |

|  |
| --- |
| **Sous-critère n°2.5 : Qualité technique de la méthode d’exécution liée à la prestation réversibilité / transférabilité (3 points)** |
| *Ce sous-critère est apprécié sur :*   * *La description par le candidat de sa démarche pour exécuter ladite prestation P5 ainsi que sa méthode (1 point) ;* * *L’organisation qu’il se propose de mettre en place pour mener à bien cette prestation ainsi que le pilotage afférent (1 point) ;* * *Le profil des intervenants pressentis pour réaliser la prestation (compétences, qualification, certification, expérience et exemples de prestations similaires) et le dispositif proposé (1 point).* |

|  |
| --- |
| **Sous-critère n°2.6 : Gestion des ressources et de la connaissance (5 points)** |
| *Ce sous-critère est apprécié sur :*   * *La capacité du candidat à gérer le turnover et pallier aux absences inopinées (2,5 points) ;* * *La présentation des moyens de capitalisation des connaissances pour les diverses ressources internes du titulaire, ainsi qu’à destination de l’ASP (2,5 points).* |

|  |
| --- |
| **Sous-critère n°2.7 : Niveau et justification des engagements (7 points)** |
| *Ce sous-critère est apprécié sur :*   * *Les engagements de services (SLA) pris par le candidat vis à vis des attentes du marché subséquent concernant la prestation 1, leur description et les moyens pour les respecter (5 points) ;* * *Les engagements de services (SLA) pris par le candidat vis à vis des attentes du marché subséquent concernant les autres prestations, leur description et les moyens pour les respecter (2 points).* |

|  |
| --- |
| **Sous-critère n°2.8 : Mesures de sécurité (15 points)** |
| *Ce sous-critère est apprécié sur :*   * *La description détaillée des mesures mises en place pour assurer la sécurité des systèmes d’information et des infrastructures physiques liés à l’exécution des prestations, notamment a minima :*   + *Un dossier de sécurité, une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI), ainsi qu’un programme de sensibilisation à la sécurité destiné à l’ensemble de ses employés (3 points) ;*   + *Les dispositifs de protection contre les cybermenaces (pare-feux, antivirus, systèmes de détection des intrusions, etc.) (3 points) ;*   + *Le détail des mesures de sécurité physique mises en place sur les sites de travail, incluant la protection contre les intrusions, la vidéosurveillance, et le contrôle d’accès aux locaux (2 points) ;*   + *Les autres dispositifs de sécurité (2 points).* * *La description des deux types de scénarios en termes d’environnement de travail au sein du centre de services, notamment :* * *En centre de services avec des intervenants « mutualisés » et une séparation logique du réseau dédié aux prestations ASP (2,5 points) ;* * *En centre de services avec des intervenants « mutualisés » ou « dédiés », avec une séparation logique du réseau dédié aux prestations ASP* ***ET*** *un espace de travail cloisonné et accessible uniquement aux intervenants habilités à travailler avec l’ASP (2,5 points).* |