|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Agence pour l’informatique financière de l’État** | |
|  | |  |

Cadre de réponse technique

**25\_AIFE\_TMA\_TMT\_PPF** – Tierce maintenance applicative et technique de la solution PPF

**DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES : xx A xx**

**Sommaire**

[1 Synthèse de l’offre 3](#_Toc184998538)

[2 Compréhension du contexte, des enjeux et des exigences 3](#_Toc184998539)

[3 prestations du candidat 3](#_Toc184998540)

[3.1 Description de la prestation et des modalités d’exécution 4](#_Toc184998541)

[3.2 Facteurs clés de succès de la prestation 4](#_Toc184998542)

[3.3 Principaux risques liés à la prestation 4](#_Toc184998543)

[3.4 Améliorations et innovations proposées 4](#_Toc184998544)

[3.5 Demandes spécifiques 5](#_Toc184998545)

[4 Organisation pressentie 7](#_Toc184998546)

[4.1 Organisation et profils pressentis 7](#_Toc184998547)

[4.2 Mobilisation des compétences sur la durée du marché 7](#_Toc184998548)

[4.3 Estimation des charges 7](#_Toc184998549)

[4.4 Enjeux environnementaux 8](#_Toc184998550)

**PRESENTATION**

Pour la présentation de sa proposition technique, et dans le but d’en assurer une meilleure lisibilité, **il est demandé au candidat d'utiliser le présent cadre de réponse, sans apporter de modification à sa structure**. Le candidat peut y joindre tout document qu’il estime propre à permettre une meilleure appréciation des renseignements demandés dans le présent cadre de réponse. Tout renvoi à un autre document joint au dossier, devra préciser le nom du document, la page concernée, la section concernée.

Les éléments et les exigences décrits dans le CCTP sont à prendre en compte dans leur intégralité.

Le candidat limite son offre à 200 pages.

# Synthèse de l’offre

Le candidat introduit sa proposition par une synthèse mettant notamment en avant les éléments différenciateurs de son offre.

Le candidat décrit les principes directeurs de son offre et ses engagements.

Le candidat présente les apports de son offre en termes de maîtrise des délais et de qualité de ses prestations et des livrables, ainsi qu’en termes de productivité globale et d’innovations.

Le candidat limite la synthèse de l’offre à 30 pages.

# Compréhension du contexte, des enjeux et des exigences

Le contexte de travail de l’AIFE est complexe, avec de nombreux partenaires et différents prestataires. Or, sa maîtrise par le candidat est un facteur important de sa capacité à réaliser les prestations du périmètre du présent marché, en interaction avec les prestations des autres marchés.

Aussi le candidat procède-t-il dans ce chapitre à une reformulation précise du contexte et des enjeux du marché afin d’en montrer sa bonne compréhension.

Selon le même principe, le candidat décrit sa compréhension du paysage applicatif et technique existant et des exigences de l’Administration.

# prestations du candidat

Ce chapitre doit permettre au candidat d’exposer sa compréhension de chaque prestation du marché dans l’ordre d’énonciation du CCTP et de détailler les modalités mises en œuvre pour répondre aux différentes activités décrites.

Le candidat prend connaissance des prestations dans leur globalité afin de présenter sa compréhension de l’ensemble du périmètre du présent marché et des interactions éventuelles avec d’autres prestataires.

Le candidat décrit donc ici comment il répond à chacune des prestations demandées en respectant l’ensemble des exigences.

Pour chacune des prestations, le candidat donne une description synthétique de la méthodologie qu’il entend mettre en œuvre pour répondre aux activités décrites par la Personne publique dans le CCTP du marché et présente ses engagements, en termes de bonne exécution des prestations. Il veille à la clarté et la pertinence de la méthodologie et des modalités d’exécution proposées pour chaque prestation du marché.

Il est demandé que la trame générique suivante soit respectée pour décrire l’offre relative à chaque prestation.

## Description de la prestation et des modalités d’exécution

Le candidat présente sa compréhension de la prestation à réaliser et fournit une description des modalités d’exécution de cette prestation, il décrit notamment :

* La méthodologie qu’il entend mettre en œuvre pour réaliser la prestation ;
* Le plan et le planning de déroulement de la prestation ;
* Ses engagements et hypothèses induisant les charges associées à chaque prestation ;
* Les solutions proposées pour réaliser la prestation.

## Facteurs clés de succès de la prestation

Le candidat présente les principaux facteurs qui assureront la réussite de la prestation.

## Principaux risques liés à la prestation

Le candidat présente les principaux risques identifiés (trois maximum) pour la bonne exécution de la prestation, avec leurs plans de couverture associés.

## Améliorations et innovations proposées

Le candidat peut proposer des améliorations sur le contenu des prestations présentées dans le CCTP ainsi que des innovations (technologiques, méthodologiques, organisationnelles, etc.) s’il juge que celles-ci permettront d’augmenter la productivité de ses équipes et plus globalement de l’AIFE, et/ou d’améliorer la qualité du service proposé par ses équipes, voire in fine la qualité du service proposé par l’AIFE à ses clients.

Le candidat précisera et si possible quantifiera les bénéfices attendus, ainsi que les investissements associés pour atteindre ces bénéfices. Le candidat précisera s’il s’agit d’un investissement propre du candidat, d’un co-investissement (AIFE/Candidat) ou d’un investissement totalement financé par l’AIFE. Il précisera également le délai estimé pour atteindre les bénéfices.

## Demandes spécifiques

Pour certaines prestations, des éléments de réponse complémentaires sont demandés spécifiquement aux candidats, tels qu’indiqués dans la colonne « Demandes spécifiques » ci-dessous:

| **Prestation** | **Activité** | **Demandes spécifiques** |
| --- | --- | --- |
| Initialisation | P01A11 | Renseigner la matrice de compétences avec les profils pressentis pour la phase d’initialisation |
| P01A01 | Expliciter les garanties de continuité de l’équipe pressentie entre la phase d’initialisation et le démarrage des prestations de MCO |
| P01A01 | Préciser le plan d’action permettant d’assurer le plan de livraison et les reports de correctifs lot1/lot2 ainsi que la gestion des mises en production lot1 et lot2. |
| P01A08 | Vu le contexte du projet PPF, faire des suggestions pour faciliter le transfert de compétences avec le prestataire sortant et ainsi minimiser l’impact sur ce dernier |
| P01A01 | Proposer des indicateurs de mesure d'avancement de la phase d'initialisation, ainsi que la méthodologie pour les mesurer. Préciser la fréquence de calcul de ces indicateurs |
| P01A13 | Préciser l’approche qui pourrait être utilisée pour évaluer la situation du projet PPF pendant la phase d’initialisation, ainsi que le contenu type du rapport d’étonnement qui en résulterait. Quelles propositions pourraient découler de cette analyse ? avec quels types d’engagement et de financement ? Quels seraient les points bloquants pour un démarrage des prestations à la fin de la phase d'initialisation ? |
| P01A09 | Préciser le plan d'actions proposé pour mettre en place toutes les mesures de sécurité pendant la phase d’initialisation (postes console, locaux, accès réseau, etc.) |
| Gestion des livraisons | P05A01 | Décrire l’organisation sur la gestion des livraisons |
| P05A02 | Décrire l’approche du titulaire sur la gestion des développements et des tests pour pouvoir livrer un correctif ou une évolution en production |
| Maintenance corrective | P02A01  P02A02  P02A03 | Décrire le dispositif mis en place pour qualifier les incidents, les problèmes et les traiter |
| P02A03  P02A05 | Préciser comment sera assurée l’intégration en termes de gestion de projet entre le correctif et l’évolutif et entre les différents volets de la solution (fonctionnel, applicatif, technique) et les SI partenaires. L’organisation proposée fera-t-elle bien partie du forfait ? |
| P02A04 | Décrire l’organisation qui sera mise en place pour échanger avec les éditeurs |
| P02A06 | Décrire l’approche pour s’assurer du bon fonctionnement des correctifs proposés |
| P02A07 | Préciser l’approche mise en oeuvre pour s’assurer que les correctifs mis en place ne dégradent pas les performances |
| P02A12 | Décrire l’organisation pour garantir la tenue à jour de la documentation des solutions |
| Maintenance préventive | P03A01 | Indiquer comment sera mise en oeuvre la surveillance applicative |
| P03A06 | Indiquer le dispositif mis en place pour maintenir une note CAST supérieure aux valeurs moyennes selon l’âge des applications |
| Plan de reprise d’activités | P07A01 | Décrire l’organisation pour suivre les exercices de PRA, et comment elle s’insère dans le dispositif global, avec l’exploitant notamment.  Décrire comment sont mobilisées les équipes en cas de PRA réel. |
| Maintenance technique | P10A02 | Préciser l’approche pour maintenir et améliorer la détection des évènements de son périmètre. |
| P10A09 | Décrire l’approche pour maintenir et tester les mécanismes de haute disponibilité applicative. |
| P10A11 | Préciser comment contribuer au plan de capacité. |
| P10A13 | Décrire comment valider les cartographies des services applicatifs. |
| P10A16 | Préciser l’approche d’automatisation, d’utilisation et de création de nouveaux changements standards.  Décrire l’organisation pour assurer le support à l’exploitation pour la réalisation des changements et déploiements. |
| P10A20 | Décrire l’approche pour le déploiement des patchs et des montées de versions, notamment sur la fréquence des montées de versions majeures. Préciser les ressources consacrées à ces activités. |
| 10 | P10A21 | Décrire l’organisation pour l’exploitation des environnements projet. |
| Maintenance évolutive | P11A01 | Décrire la méthodologie pour s’assurer que l’ensemble des impacts sont identifiés. |
| P11A05 | Décrire les activités pour transférer une évolution vers le support et l’exploitation. |
|  |  |
| Pilotage opérationnel | P15A05 | Décrire le pilotage des évolutions, la gestion du plan de charges, le staffing des évolutions |
|  | P15A05 | Proposer des approches pour maîtriser le chiffrage des évolutions : abaques, autres approches ? |
| Réaliser un pilotage de la sécurité | P18A01 | Décrire la prise en compte de la sécurité tout au long de la prestation. |
| Réaliser la réversibilité | P18A01 | Étape de préparation et de planification de la réversibilité. La préparation devra être décrite et partagée avec l’administration pour validation. Cette étape doit décrire le dispositif, les processus et les moyens mis en œuvre pour assurer une réversibilité dans de bonnes conditions. Le titulaire devra également décrire les moyens mis en place pour produire des supports de formations de qualité. |
|  | P18A02 | Étape de formation théorique. Cette étape sera évaluée sur les outils et la comitologie mise en œuvre pour piloter cette montée en compétence du repreneur. L’organisation et la qualité des formateurs devront être détaillés. Préciser des indicateurs de pilotage précis pour suivre cette montée en compétence. |
|  | P18A03 | Étape dite de « double commande ». Préciser les outils utilisés, les processus mis en place, le RACI clair ainsi que des indicateurs de suivi et une gestion des risques efficace. |
|  | P18A04 | Étape de « certification ». Durant cette phase finale, préciser des indicateurs de suivi de l’activité, de reprise en main par le repreneur, suivi de la coordination des travaux entre le repreneur et le titulaire. Bilan à la fin de cette phase à présenter à l’administration (anomalies résiduelles, risques identifiés, synthèse de la phase de réversibilité...) |

# Organisation pressentie

## Organisation et profils pressentis

Le candidat présente les modalités d’organisation et de gouvernance de ses équipes, ainsi que les profils des intervenants pressentis sur la base des types de fonctions définies dans l’onglet “TJM (Profils)” de l’annexe financière.

Ainsi, pour chaque profil, le candidat doit présenter :

* la fonction du profil (conformément aux fonctions des profils définies dans l’annexe financière du présent marché) et son trigramme,
* ses diplômes et formations complémentaires (et certifications) durant son parcours professionnel ;
* les domaines de compétences maîtrisés par le profil ;
* les secteurs d’activités maîtrisés par le profil ;
* ses expériences et missions, les plus significatives au regard du présent marché.

Ces éléments doivent mettre en évidence la pertinence et la qualité des profils pressentis à l’exécution du marché, compte tenu en particulier de leurs connaissances et de leur expérience professionnelle dans le cadre des différentes prestations du marché.

Concernant l’organisation, le candidat précise son organigramme, les méthodes de travail qu’il propose, en particulier dans sa relation avec les équipes de l’AIFE. Le candidat précise également son organisation interne pour gérer les différents lots du projet PPF et les évolutions à venir. Le candidat précise comment il gère le plan de charge de ses équipes et comment il le partage avec les équipes de l’AIFE.

## Mobilisation des compétences sur la durée du marché

Le candidat explicite sa gestion des ressources tout au long de l’exécution du marché. En particulier, il détaille sa gestion du turn-over : délai de prévenance, délai du recouvrement entre les ressources entrantes et sortantes, impact sur la matrice de compétences des équipes et plan d’action associé si besoin, plan de montée en compétences des nouveaux arrivants.

Le candidat décrit sa capacité à mobiliser les niveaux de compétence et d’expertise adéquats, en fonction de la montée en charge et des aléas susceptibles d’être rencontrés dans le cadre de l’exécution du marché.

## Estimation des charges

Le candidat procède à l’estimation des charges pour chacune des prestations et unités d’œuvre qu’il ventilera par type de profil d’intervenants dans l’onglet “Charges” de l’annexe financière. Ces types de profils doivent être identiques à ceux renseignés dans l’onglet “TJM (Profils)” de l’annexe financière.

Pour chaque type de profil, le candidat précise la charge en jours/homme nécessaire à l’exécution de chaque prestation ainsi que les hypothèses retenues pour réaliser cette estimation.

Les charges ainsi estimées doivent être en cohérence avec le planning et la durée de la prestation.

Le candidat veille à la pertinence et au caractère réaliste de ses hypothèses de charges humaines, au regard des exigences exprimées par l’AIFE, de la complémentarité des compétences et de la séniorité des profils.

## Enjeux environnementaux

Le candidat précisera comment il va respecter les normes et exigences du Référentiel de Conception Numérique (RCN) de l’AIFE, notamment les exigences liées à l’inclusion pour tous les usagers, à l’accessibilité du service, au respect des normes de développement et au principe d’éco-conception dont l’objectif est de réduire l’empreinte environnementale de nos services numériques tout au long de leur cycle de vie, de sa conception en passant par son utilisation.