**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**CONSULTATION n° 24.32-IT**

**Appel d’Offres Ouvert**

**Service desk, prestations de support et d'assistance aux utilisateurs du SI**

**Objet du marché :** Service desk, prestations de support et d'assistance aux utilisateurs du SI.

***CE DOCUMENT EST A REMPLIR OBLIGATOIREMENT PAR LE CANDIDAT ET NE DOIT PAS ETRE TRANSFORME EN PDF***

|  |  |
| --- | --- |
| **Raison sociale et adresse du candidat** |  |

[1. Pertinence profil/charge 4](#_Toc185855275)

[1.1. Prestation service desk HO forfait 5](#_Toc185855276)

[1.2. Prestation service desk HO complément 5](#_Toc185855277)

[1.3. Prestation service desk nuit et HNO forfait 5](#_Toc185855278)

[1.4. Prestation service desk nuit et HNO complément 6](#_Toc185855279)

[1.5. Prestations responsable du centre d’appels 6](#_Toc185855280)

[2. Qualité de la prestation des unités d’œuvres 7](#_Toc185855281)

[2.1. Prestation Service Desk HO forfait 7](#_Toc185855282)

[2.1.1. Prestation attendue 7](#_Toc185855283)

[2.1.2. Profils proposés pour la prestation 7](#_Toc185855284)

[2.1.3. Indicateurs 8](#_Toc185855285)

[2.2. Prestation Service Desk HO complément 8](#_Toc185855286)

[2.2.1. Prestation attendue 8](#_Toc185855287)

[2.2.2. Profils proposés pour la prestation 9](#_Toc185855288)

[2.2.3. Indicateurs 9](#_Toc185855289)

[2.3. Prestation Service Desk HNO forfait 10](#_Toc185855290)

[2.3.1. Prestation attendue 10](#_Toc185855291)

[2.3.2. Profils proposés pour la prestation 10](#_Toc185855292)

[2.3.3. Indicateurs 10](#_Toc185855293)

[2.4. Prestation Service Desk HNO complément 11](#_Toc185855294)

[2.4.1. Prestation attendue 11](#_Toc185855295)

[2.4.2. Profils proposés pour la prestation 11](#_Toc185855296)

[2.4.3. Indicateurs 12](#_Toc185855297)

[2.5. Prestation Responsable centre d’appels 13](#_Toc185855298)

[2.5.1. Prestation attendue 13](#_Toc185855299)

[2.5.2. Profils proposés pour la prestation 13](#_Toc185855300)

[2.5.3. Indicateurs 13](#_Toc185855301)

[3. Suivi du marché : Modalités d’organisation du titulaire 14](#_Toc185855302)

[3.1. Composition de l’équipe de suivi du marché 14](#_Toc185855303)

[3.2. Prestations de suivi de marché 14](#_Toc185855304)

[3.3. Livrables de suivi de marché 15](#_Toc185855305)

[3.4. Gestion des remplacements 15](#_Toc185855306)

[3.4.1. Limitation du turn-over 16](#_Toc185855307)

[3.4.2. Délai de prévenance 16](#_Toc185855308)

[3.4.3. Délai de transmission de CV 16](#_Toc185855309)

[3.4.4. Modalités de recouvrement et de transfert de compétence 17](#_Toc185855310)

[3.5. Formation des collaborateurs 17](#_Toc185855311)

[3.6. Clause sociale 18](#_Toc185855312)

[3.7. Prestation d’initialisation 18](#_Toc185855313)

[3.7.1. Prestation et livrable attendus et délais 18](#_Toc185855314)

[3.7.2. Planning de la phase d’initialisation 19](#_Toc185855315)

[3.7.3. Indicateurs 19](#_Toc185855316)

[3.8. Prestation de réversibilité 20](#_Toc185855317)

[3.8.1. Prestation attendue 20](#_Toc185855318)

[3.8.2. Livrables attendus 21](#_Toc185855319)

[3.8.3. Profils proposés pour la prestation de réversibilité 21](#_Toc185855320)

[3.8.4. Indicateurs 21](#_Toc185855321)

IMPORTANT

**Préambule**

Le cadre de réponse technique correspond à l’offre technique du candidat ; il fait office de mémoire technique.

Le candidat doit suivre le plan du document ; le candidat complète les tableaux et répond aux questions posées.

**Format du fichier**

Attention, il est rappelé aux candidats que le format de fichier du présent document ne doit pas être modifié, et **ne doit pas être transformé en format PDF** conformément aux dispositions figurant dans le Règlement de Consultation.

# Pertinence profil/charge

***[Le candidat indique selon sa convention collective, ou celle de ses co-traitants, ou sous-traitants, le nombre de jours travaillés par an, de CA et de RTT]***

| **Nom du fournisseur candidat** | **Nom convention collective** | **Nombre de jours travaillés annuels** | **Nombre de jours de Congés Annuels** | **Nombre de jours de RTT** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

***[Le candidat indique dans le tableau ci-dessous, dans la colonne « Réponse du Candidat » la prise de connaissance du point mentionné dans le tableau ci-dessous]***

|  |  |
| --- | --- |
| **Information** | **Réponse du Candidat** |
| L’AP-HP analyse la charge des prestations en fonction du profil et niveau d’expérience choisi par le candidat, et en comparaison avec l’estimation de charge donnée par l’AP-HP pour chaque prestation (Cf. Cadre de Réponse Financier). Suivant le profil et niveau d’expérience choisi, si l’écart de la charge totale de la prestation entre l’offre du candidat et l’AP-HP est supérieur à 20%, la note résultante pour la prestation pourrait être à zéro (médiocre). Le sous-critère « Pertinence profil / charge estimée » (Cf. RC) rassemble l’ensemble des notes des prestations analysées dont la liste pour chaque lot figure ci-dessous. Pour ce sous-critère, si l’offre du candidat obtient une note inférieure à 2, l’offre sera éliminée.  Liste des prestations concernées par cette analyse de charge :   * Service-Desk HO (heures Ouvrées) Forfait * Service-Desk HO (heures Ouvrées) Complément * Service-Desk Nuits et HNO Forfait * Service-Desk Nuits et HNO Compléments * Responsable du centre d’appels   **Le candidat confirme avoir pris connaissance de cette information :** | OUI/NON |

## Prestation service desk HO forfait

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée]***

| **Prestations attendues** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
| SDF1, Pas de complexité |  |

***[Le candidat confirme que l’ensemble des activités décrites dans le CCTP est couvert et il peut, le cas échéant, proposer des activités supplémentaires ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]***

## Prestation service desk HO complément

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée]***

| **Prestations attendues** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
| SDF1B, Pas de complexité |  |

***[Le candidat confirme que l’ensemble des activités décrites dans le CCTP est couvert et il peut, le cas échéant, proposer des activités supplémentaires ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]***

## Prestation service desk nuit et HNO forfait

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée]***

| **Prestations attendues** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
| SDF2, Pas de complexité |  |

***[Le candidat confirme que l’ensemble des activités décrites dans le CCTP est couvert et il peut, le cas échéant, proposer des activités supplémentaires ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]***

## Prestation service desk nuit et HNO complément

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée]***

| **Prestations attendues** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
| SDF2B, Pas de complexité |  |

***[Le candidat confirme que l’ensemble des activités décrites dans le CCTP est couvert et il peut, le cas échéant, proposer des activités supplémentaires ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]***

## Prestations responsable du centre d’appels

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée]***

| **Prestations attendues** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
| RCA, Pas de complexité |  |

***[Le candidat confirme que l’ensemble des activités décrites dans le CCTP est couvert et il peut, le cas échéant, proposer des activités supplémentaires ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]***

# Qualité de la prestation des unités d’œuvres

## Prestation Service Desk HO forfait

### Prestation attendue

*[Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser cette prestation]*

| **Actions** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

*[Le candidat complète le tableau ci-après]*

| **Profil(s) proposé(s)** | **Description des compétences techniques et**  **Niveau de la langue Française (maternelle, bilingue, lue/parlée/écrite…)** | **Nb d’années d’expérience** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Indicateurs

*[Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP]*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Engagements HO – en semaine du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h à 18h** | | | | |
| **Référence** | **Indicateur** | **Définition** | **Seuil** | **Respect des engagements** |
| **Ind 1** | Performance au décroché́ téléphonique | Nombre d’appels décrochés en conformité́ avec le délai identifié sur nombre total d’appels décrochés | ≤ 5 sonneries | ≥ 90% |
| **Ind 2** | Taux de résolution en N1 | Nombre de dossiers clôturés par le Support sans avoir recours à l'escalade sur le nombre de dossiers total du périmètre (sans rupture d’appel) | N/A | ≥ 62% |
| **Ind 3** | Qualité́ de la qualification des dossiers | Nombre de dossiers correctement escaladés dès la première affectation sur nombre total de dossiers escaladés | N/A | ≥ 90% |
| **Ind 4** | Pourcentage de réouverture des dossiers | Nombre de dossiers rouverts sur nombre total de dossiers ouverts | N/A | ≤ 1% |

*[Le candidat peut proposer des indicateurs supplémentaires à ceux décrits dans le CCTP ; le candidat précise le cas échéant si l’indicateur ne s’applique que pour une prestation spécifique]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Intitulé de l’indicateur** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** |
|  |  |
|  |  |

## Prestation Service Desk HO complément

### Prestation attendue

*[Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser cette prestation]*

| **Actions** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

*[Le candidat complète le tableau ci-après]*

| **Profil(s) proposé(s)** | **Description des compétences techniques et**  **Niveau de la langue Française (maternelle, bilingue, lue/parlée/écrite…)** | **Nb d’années d’expérience** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Indicateurs

*[Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP]*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Engagements HO – en semaine du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h à 18h** | | | | |
| **Référence** | **Indicateur** | **Définition** | **Seuil** | **Respect des engagements** |
| **Ind 1** | Performance au décroché́ téléphonique | Nombre d’appels décrochés en conformité́ avec le délai identifié sur nombre total d’appels décrochés | ≤ 5 sonneries | ≥ 90% |
| **Ind 2** | Taux de résolution en N1 | Nombre de dossiers clôturés par le Support sans avoir recours à l'escalade sur le nombre de dossiers total du périmètre (sans rupture d’appel) | N/A | ≥ 62% |
| **Ind 3** | Qualité́ de la qualification des dossiers | Nombre de dossiers correctement escaladés dès la première affectation sur nombre total de dossiers escaladés | N/A | ≥ 90% |
| **Ind 4** | Pourcentage de réouverture des dossiers | Nombre de dossiers rouverts sur nombre total de dossiers ouverts | N/A | ≤ 1% |

*[Le candidat peut proposer des indicateurs supplémentaires à ceux décrits dans le CCTP ; le candidat précise le cas échéant si l’indicateur ne s’applique que pour une prestation spécifique]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Intitulé de l’indicateur** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** |
|  |  |
|  |  |

## Prestation Service Desk HNO forfait

### Prestation attendue

*[Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser cette prestation]*

| **Actions** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

*[Le candidat complète le tableau ci-après]*

| **Profil(s) proposé(s)** | **Description des compétences techniques et**  **Niveau de la langue Française (maternelle, bilingue, lue/parlée/écrite…)** | **Nb d’années d’expérience** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Indicateurs

*[Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP]*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Engagements HNO – en semaine du 18h à 8h, le week-end et les jours fériés** | | | | |
| **Référence** | **Indicateur** | **Définition** | **Seuil** | **Respect des engagements** |
| **Ind 1** | Performance au décroché́ téléphonique | Nombre d’appels décrochés en conformité́ avec le délai identifié sur nombre total d’appels décrochés | ≤ 5 sonneries | ≥ 90% |
| **Ind 2** | Taux de résolution en N1 | Nombre de dossiers clôturés par le Support sans avoir recours à l'escalade sur le nombre de dossiers total du périmètre (sans rupture d’appel) | N/A | ≥ 62% |
| **Ind 3** | Qualité́ de la qualification des dossiers | Nombre de dossiers correctement escaladés dès la première affectation sur nombre total de dossiers escaladés | N/A | ≥ 90% |
| **Ind 4** | Pourcentage de dossiers refusés | Nombre de dossiers refusés sur nombre total de dossiers clos | N/A | ≤ 1% |

*[Le candidat peut proposer des indicateurs supplémentaires à ceux décrits dans le CCTP ; le candidat précise le cas échéant si l’indicateur ne s’applique que pour une prestation spécifique]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Intitulé de l’indicateur** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** |
|  |  |
|  |  |

## Prestation Service Desk HNO complément

### Prestation attendue

*[Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser cette prestation]*

| **Actions** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

*[Le candidat complète le tableau ci-après]*

| **Profil(s) proposé(s)** | **Description des compétences techniques et**  **Niveau de la langue Française (maternelle, bilingue, lue/parlée/écrite…)** | **Nb d’années d’expérience** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Indicateurs

*[Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP]*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Engagements HNO – en semaine du 18h à 8h, le week-end et les jours fériés** | | | | |
| **Référence** | **Indicateur** | **Définition** | **Seuil** | **Respect des engagements** |
| **Ind 1** | Performance au décroché́ téléphonique | Nombre d’appels décrochés en conformité́ avec le délai identifié sur nombre total d’appels décrochés | ≤ 5 sonneries | ≥ 90% |
| **Ind 2** | Taux de résolution en N1 | Nombre de dossiers clôturés par le Support sans avoir recours à l'escalade sur le nombre de dossiers total du périmètre (sans rupture d’appel) | N/A | ≥ 62% |
| **Ind 3** | Qualité́ de la qualification des dossiers | Nombre de dossiers correctement escaladés dès la première affectation sur nombre total de dossiers escaladés | N/A | ≥ 90% |
| **Ind 4** | Pourcentage des dossiers refusés | Nombre de dossiers rouverts sur nombre total de dossiers ouverts | N/A | ≤ 1% |

*[Le candidat peut proposer des indicateurs supplémentaires à ceux décrits dans le CCTP ; le candidat précise le cas échéant si l’indicateur ne s’applique que pour une prestation spécifique]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Intitulé de l’indicateur** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** |
|  |  |
|  |  |

## Prestation Responsable centre d’appels

### Prestation attendue

*[Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser cette prestation]*

| **Actions** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

*[Le candidat complète le tableau ci-après]*

| **Profil(s) proposé(s)** | **Description des compétences techniques et**  **Niveau de la langue Française (maternelle, bilingue, lue/parlée/écrite…)** | **Nb d’années d’expérience** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Indicateurs

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Référence** | **Indicateur** | **Définition** | **Seuil** | **Respect des engagements** |
| **Ind 1** | Suivi de l’activité | Nombre de tâches clôturées | N/A | ≥ 90% |
| **Ind 2** | Amélioration de la qualité des dossiers | Nombre de dossiers suivis et corrigés | N/A | ≥ 90% |

# Suivi du marché : Modalités d’organisation du titulaire

## Composition de l’équipe de suivi du marché

*[Le candidat complète le tableau ci-après]*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Profils proposés** | **Nb d’années d’expérience** | **Description des compétences générales, fonctionnelles et techniques** |
| *Exemple : directeur de projet* |  |  |
| *Exemple : directeur de compte* |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Prestations de suivi de marché

*[Le candidat confirme que l’ensemble des prestations décrites dans le CCTP sont couvertes et il peut, le cas échéant, proposer des prestations supplémentaires ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]*

| **Prestations attendues** | **Commentaires du candidat** | **Confirmation**  **O/N** |
| --- | --- | --- |
| Le conseil, le pilotage et la gestion transversale de l’ensemble des prestations sur le périmètre du marché |  |  |
| La prise en compte des demandes d’informations |  |  |
| La mise à jour de la documentation liée aux prestations réalisées |  |  |
| La planification prévisionnelle des prestations |  |  |
| La fourniture d'éléments statistiques et de gestion sur les prestations réalisées |  |  |
| La mise en place et le maintien des outils et supports de gestion, du suivi et du Reporting de son activité, la fourniture d’un extranet de suivi du marché |  |  |
| La fourniture d’un extranet de suivi du marché |  |  |
| L’organisation, l’animation et le suivi des différentes réunions de pilotage concernant les prestations demandées sur le périmètre applicatif couvert par le marché et en particulier de la revue trimestrielle de marché |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Livrables de suivi de marché

*[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP sont remis et peut, le cas échéant, proposer des prestations supplémentaires]*

| **Livrables attendus** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
| Les Plans Qualité Sécurité d’Assistance Technique appliqué (mises à jour successives) |  |
| Les comptes rendus des différentes réunions |  |
| Les tableaux de bord de suivi de l’exécution du marché |  |
| Les plannings de suivi de l’exécution du marché |  |
| Les suivis qualimétriques des charges d’exécution des prestations |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Gestion des remplacements

### Limitation du turn-over

*[Le candidat indique dans son offre les actions qu’il met en place pour limiter le turn-over et fidéliser le personnel.]*

| **Actions** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
|  |  |

### Délai de prévenance

*[Le candidat indique pour chaque profil proposé dans son offre pour la réalisation des prestations, le délai sur lequel il s’engage à prévenir l’AP-HP en cas de remplacement d’un de ses collaborateurs)]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Profil(s) à remplacer** | **Délai de prévenance (en jours ouvrés)** |
| *Exemple : Technicien* | *Exemple : 1 mois avant le départ du collaborateur* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Délai de transmission de CV

*[Le candidat indique pour chaque profil proposé dans son offre, le délai sur lequel il s’engage à transmettre à l’AP-HP de nouveaux CV]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Profil(s) à remplacer** | **Délai de transmission de nouveaux CV (en jours ouvrés) lors d’un remplacement** |
| *Exemple : Technicien* | *Exemple : 10 jours avant le départ du collaborateur* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Modalités de recouvrement et de transfert de compétence

*[Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre afin de garantir un recouvrement et un transfert de compétence lors du départ d’un collaborateur]*

*[Le candidat indique la durée minimum de recouvrement lors du départ d’un collaborateur]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Profil(s) à remplacer** | **Durée minimum de recouvrement** |
| *Exemple : Technicien* | *Exemple : 10 jours* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Formation des collaborateurs

*[Le candidat précise sa politique de formation pour chacun des profils proposés afin de garantir la matrice de compétences nécessaire au bon déroulement du marché]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Profil(s) à former** | **Politique de formation** |
| *Exemple : Technicien* |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Clause sociale

*[Le candidat décrit ses engagements concernant la clause sociale demandée par l’AP-HP pour un total d’heures sur 4 ans estimé à 2 400 heures]*

## Prestation d’initialisation

*[Le candidat indique sa méthodologie pour le démarrage de sa prestation]*

### Prestation et livrable attendus et délais

*[Le candidat confirme la réalisation de la prestation, la mise à disposition des livrables attendus et précise pour chacun leur délai maximum de transmission].*

| **Actions** | **Durée maximum** |
| --- | --- |
| Le recueil d’informations sur l'environnement de travail |  |
| La prise de connaissance des normes et procédures et indicateurs à mettre en œuvre  *[décrire les indicateurs éventuels et leur utilité]* |  |
| *Indicateurs :* | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Actions** | **Durée maximum** |
| La mise en place et le paramétrage d'outils nécessaires au suivi des prestations objet du marché et les modalités de communication avec l’AP-HP (notamment les tableaux de bord)  *[décrire les outils éventuels et leur utilité]* |  |
| *Outils :* | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Actions** | **Durée maximum** |
| La création d’un Plan Qualité et Sécurité d’Assistance Technique appliqué |  |

| **Livrables** | **Livraison à J + n**  **(J = date de début d’exécution du marché)** |
| --- | --- |
| Le Plan Qualité et Sécurité d’Assistance Technique appliqué |  |
| La mise en place et le paramétrage d'outils nécessaires aux activités du marché |  |
| Document d’appropriation permettant notamment à un nouvel intervenant (du titulaire ou de l’AP-HP) de prendre connaissance de tout ce qui est nécessaire aux prestations de l’objet du marché. |  |
| Oral de présentation à l’équipe projet démontrant un niveau de maîtrise suffisant pour assurer, sur le périmètre applicatif, les prestations du lot concerné |  |

### Planning de la phase d’initialisation

*[Le candidat présente sous forme graphique, le planning correspondant à cette phase d’initialisation ; il est rappelé que ce délai ne saurait être supérieur à 1 mois].*

### Indicateurs

*[Le candidat confirme son acceptation relative à la mise en place des indicateurs et peut, le cas échéant en proposer d’autres, en plus des indicateurs exigés par l’AP-HP].*

| **Indicateurs** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** | **Confirmation O/N** |
| --- | --- | --- |
| INI-LIV-Aα | Avancement des livrables : pourcentage d’avancement des livrables (un indicateur différent pour chaque livrableα) |  |
| INI-LIV-R | Respect du délai de livraison : cumul en jours de retard de livraison pour tous les livrables de la phase d’initialisation |  |
| INI-LIV-Q | Qualité des livraisons : cumul du nombre de refus justifié par l’AP-HP de livraison du Titulaire |  |
| … |  |  |
| … |  |  |

## Prestation de réversibilité

*[Le candidat indique sa méthodologie pour la prestation de réversibilité]*

### Prestation attendue

*[Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser cette prestation]*

| **Actions** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
| Une présentation de l’équipe |  |
| Une présentation du dispositif de transfert de connaissance vers le nouveau titulaire |  |
| Délai de réversibilité et identification d’un éventuel biseau |  |
| Prestations en double si le marché le nécessite |  |
| Fourniture et explication des Tableaux de bord et de suivi au nouveau titulaire |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Livrables attendus

*[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP sont remis et peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires]*

| **Livrables attendus** | **Commentaires du candidat** |
| --- | --- |
| Manuel d’appropriation |  |
| Les procédures d’organisation |  |
| Les procédures référencées, si elles existent |  |
| Les tableaux de bord et de suivi |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation de réversibilité

*[Le candidat complète le tableau ci-après]*

| **Profil(s) proposé(s)** | **Description des compétences techniques** | **Nb d’années d’expérience** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Indicateurs

*[Le candidat confirme son acceptation relative à la mise en place des indicateurs et peut, le cas échéant en proposer d’autres, en plus des indicateurs exigés par l’AP-HP].*

| **Indicateurs** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** | **Confirmation O/N** |
| --- | --- | --- |
| RV-LIV-Aα | Avancement des livrables : pourcentage d’avancement des livrables (un indicateur différent pour chaque livrableα) |  |
| RV-LIV-R | Respect du délai de livraison : cumul en jours de retard de livraison pour tous les livrables de la phase de réversibilité |  |
| RV-LIV-Q | Qualité des livraisons : cumul du nombre de refus justifié par l’AP-HP de livraison du Titulaire |  |
| … |  |  |
| … |  |  |