

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**Appel d’Offre Ouvert**

**Consultation n° 24-035**

**LOT 3**

***Objet Lot 3*** : **Assistance Technique pour les outils collaboratifs (SharePoint) de l’AP-HP**

Le nom du candidat :

Date :

**SOMMAIRE**

[1. /!\ AVERTISSEMENTS  /!\ 4](#_Toc189674589)

[2. Pertinence Profils/Charges des unités d’œuvre 5](#_Toc189674590)

[2.1. Maintenance Correctrice MAINTCOR 6](#_Toc189674593)

[2.2. Gestion de Projets GESPJT 6](#_Toc189674594)

[2.3. Expertise EXPERT 6](#_Toc189674595)

[2.4. Audit Fonctionnel AUDFON 6](#_Toc189674596)

[2.5. Etude et Audit Technique AUDTEC 6](#_Toc189674597)

[2.6. Métrologie METRL 7](#_Toc189674598)

[2.7. Etude Préalable ETPREA 7](#_Toc189674599)

[2.8. Spécifications Fonctionnelles Générales SFG 7](#_Toc189674600)

[2.9. Spécifications Fonctionnelles Détaillées SFD 8](#_Toc189674601)

[2.10. Réalisation / Développement REAL 8](#_Toc189674602)

[2.11. Intégration d’une Fonctionnalité ou un Module Standard dans une GED INTSTD 9](#_Toc189674603)

[2.12. Intégration d’une Fonctionnalité ou un Module Spécifique dans une GED INTSPE 9](#_Toc189674604)

[2.13. Support Fonctionnel SUPFONC 9](#_Toc189674605)

[2.14. Support Exploitation SUPEXP 9](#_Toc189674606)

[3. Qualité des unités d’œuvre 11](#_Toc189674607)

[3.1. Maintenance MAINTCOR 11](#_Toc189674609)

[3.1.1. Prestations attendues 11](#_Toc189674610)

[3.1.2. Livrables attendus 11](#_Toc189674611)

[3.2. Gestion de projets GESPJT 11](#_Toc189674612)

[3.2.1. Prestations attendues 11](#_Toc189674613)

[3.2.2. Livrables attendus 11](#_Toc189674614)

[3.3. Expertise Technique EXPERT 12](#_Toc189674615)

[3.3.1. Prestations attendues 12](#_Toc189674616)

[3.3.2. Livrables attendus 12](#_Toc189674617)

[3.4. Audit Fonctionnel AUDFON 12](#_Toc189674618)

[3.4.1. Prestations attendues 12](#_Toc189674619)

[3.4.2. Livrables attendus 13](#_Toc189674620)

[3.5. Etude et Audit Technique AUDTEC 13](#_Toc189674621)

[3.5.1. Prestations attendues 13](#_Toc189674622)

[3.5.2. Livrables attendus 13](#_Toc189674623)

[3.6. Métrologie METRL 13](#_Toc189674624)

[3.6.1. Prestations attendues 13](#_Toc189674625)

[3.6.2. Livrables attendus 14](#_Toc189674626)

[3.7. Etude Préalable ETPREA 14](#_Toc189674627)

[3.7.1. Prestations attendues 14](#_Toc189674628)

[3.7.2. Livrables attendus 14](#_Toc189674629)

[3.8. Spécifications Fonctionnelles Générales SFG 15](#_Toc189674630)

[3.8.1. Prestations attendues 15](#_Toc189674631)

[3.8.2. Livrables attendus 15](#_Toc189674632)

[3.9. Spécifications Fonctionnelles Détaillées SFD 15](#_Toc189674633)

[3.9.1. Prestations attendues 15](#_Toc189674634)

[3.9.2. Livrables attendus 16](#_Toc189674635)

[3.10. Développements / Réalisations REAL 16](#_Toc189674636)

[3.10.1. Prestations attendues 16](#_Toc189674637)

[3.10.2. Livrables attendus 16](#_Toc189674638)

[3.11. Intégration Fonction Standard Ged - INTSTD 16](#_Toc189674639)

[3.11.1. Prestations attendues 16](#_Toc189674640)

[3.11.2. Livrables attendus 17](#_Toc189674641)

[3.12. Intégration Fonction Spécifique Ged - INTSPE 17](#_Toc189674642)

[3.12.1. Prestations attendues 17](#_Toc189674643)

[3.12.2. Livrables attendus 17](#_Toc189674644)

[3.13. Support Fonctionnel SUPFON 18](#_Toc189674645)

[3.13.1. Prestations attendues 18](#_Toc189674646)

[3.13.2. Livrables attendus 18](#_Toc189674647)

[3.14. Support en Exploitation SUPEXP 18](#_Toc189674648)

[3.14.1. Prestations attendues 18](#_Toc189674649)

[3.14.2. Livrables attendus 19](#_Toc189674650)

[4. Organisation du titulaire 20](#_Toc189674651)

[4.1. Composition de l’équipe pour le suivi du marché 20](#_Toc189674653)

[4.2. Prestations de suivi de marché 20](#_Toc189674654)

[4.3. Livrables attendus pour le suivi de marché 21](#_Toc189674655)

[4.4. Composition de l’équipe opérationnelle - UO 22](#_Toc189674656)

[4.5. Gestion des remplacements de l’équipe opérationnelle 22](#_Toc189674657)

[4.5.1. Délai de prévenance 22](#_Toc189674658)

[4.5.2. Délai de transmission de CV 22](#_Toc189674659)

[4.5.3. Modalités de recouvrement et de transfert de compétence 23](#_Toc189674660)

[4.5.4. Politique de formation des équipes techniques 23](#_Toc189674661)

[4.5.5. Pôles de compétences pouvant soutenir les équipes techniques 23](#_Toc189674662)

[5. Organisation du titulaire 24](#_Toc189674663)

[5.1 Prestation d’initialisation du marché 24](#_Toc189674664)

[5.1.1 Prestations attendus et délais 24](#_Toc189674665)

[5.1.2 Livrables attendus pour l’initialisation et délais 25](#_Toc189674666)

[5.1.3 Planning de la phase d’initialisation 25](#_Toc189674667)

[5.1.4 Engagement sur la durée de la phase d’initialisation 25](#_Toc189674668)

[5.2 Prestation de réversibilité du marché 26](#_Toc189674669)

[5.2.1 Organisation de l’équipe et Profils proposés pour la prestation de réversibilité 26](#_Toc189674670)

[5.2.2 Prestations de réversibilité attendues 26](#_Toc189674671)

[5.2.3 Livrables attendus pour la réversibilité 27](#_Toc189674672)

# 

**/\ /\**

# /!\ AVERTISSEMENTS  /!\

**Le soumissionnaire ne doit en aucun cas modifier la structure (plan, formules, numérotation des chapitres…) du présent cadre de réponse technique qui de surcroit doit être fourni sous la forme d’un fichier Word. *(i.e. Le présent document)***

**Seules les rubriques structurant le présent cadre de réponse seront contractuelles à l'exclusion de toutes autres.**

**L’ensemble des informations que le soumissionnaire souhaite mettre en annexe du Cadre de Réponse Technique, comme les fiches techniques, doivent être intégré en fin de Cadre de Réponse Technique dans le corps du présent document, sous la dénomination ANNEXE(s).**

**En cas de différence entre ces documents annexes et le cadre de réponse technique, il sera tenu compte des éléments indiqués dans le cadre de réponse technique. Les documents joints par le soumissionnaire en annexes ne se substituent en aucun cas au présent cadre de réponse qui doit, en tout état de cause, être impérativement et totalement renseigné.**

**S’il est fourni d’autres fichiers, le candidat prend le risque qu’ils ne soient pas analysés.**

**Le recours à des fichiers annexes est à la discrétion du candidat et doit être justifié.**

# Pertinence Profils/Charges des unités d’œuvre

***[Le candidat indique selon sa convention collective, ou celle de ses cotraitants, 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. Pour ce sous-critère, si l’offre du candidat obtient une note inférieure à 2, l’offre sera éliminée.  **Le candidat confirme avoir pris connaissance de cette information :**  **(réponse dans case à droite)** | OUI/NON |



## Maintenance Correctrice MAINTCOR

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

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| MAINTCOR-0-3 |  |

## Gestion de Projets GESPJT

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée en fonction de la métrique de l’UO]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| GESPJT-1-3 (1 mois) |  |
| GESPJT-4-6 (2 semaines) |  |
| GESPJT-7-8 (1 semaine) |  |

## Expertise EXPERT

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée en fonction de la métrique de l’UO]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| EXPERT 1 |  |

## Audit Fonctionnel AUDFON

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée en fonction de la métrique de l’UO]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| AUDFON-1-4, Elaboration d’audit |  |
| AUDFON-4-8, Exécution d’audit |  |

## Etude et Audit Technique AUDTEC

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée en fonction de la métrique de l’UO]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| AUDTEC-1-4 |  |

## Métrologie METRL

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée en fonction de la métrique de l’UO]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| METRL0 prise de connaissance |  |
| METRL1 Spécification d’une transaction à « tracker » |  |
| METRL2 Capture de transactions |  |
| METRL3 Elaboration du document préparatoire à la mise en œuvre |  |
| METRL4 Elaboration des scripts |  |
| METRL5 Exécution des tests de performance avec rapport d’exécution |  |

## Etude Préalable ETPREA

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée en fonction de la métrique de l’UO]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| ETPREA-0 prise de connaissance |  |
| ETPREA-1-4 analyse de l’existant |  |
| ETPREA-5-8 proposition de scenarii |  |
| ETPREA-9-12 étude d’impact |  |
| ETPREA-13-16 restitution de l’étude |  |

## Spécifications Fonctionnelles Générales SFG

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée en fonction de la métrique de l’UO]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| SFG-1-4 |  |

## Spécifications Fonctionnelles Détaillées SFD

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

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| SFD-1-4 Spécifications détaillées |  |
| SFD-5-8 Dossier de test |  |

## Réalisation / Développement REAL

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée en fonction de la métrique de l’UO]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| REAL-0 Prise de connaissance |  |
| REAL-1 Création de règles de gestion |  |
| REAL-2 Création du mode d’intégration d’une application externe |  |
| REAL-3 Création d’un gabarit |  |
| REAL-4 Création d’une feuille de style pour un bloc |  |
| REAL-5 Création d’un bloc de contenu |  |
| REAL-6 Création d’un tableau de bord de restitution |  |
| REAL-7 Création d’une arborescence de navigation |  |
| REAL-8 Création de la structure de données des contenus |  |
| REAL-9 Création d’une table de base de données |  |
| REAL-10 Création d’une vue de base de données |  |
| REAL-11 Création d’une procédure/batch/Interface/script de migration de base de données. |  |
| REAL-12 Création d’une petite application dans le site |  |
| REAL-13 Création d’une requête/script autonome pour accéder / modifier données en base |  |
| REAL-14 Création d’un écran de mise à jour d’un groupe de données sur table(s) en base |  |
| REAL-15 Création d’un écran de recherche en base via critères et règles |  |
| REAL-16 Création d’un écran de listage/tableau de données en résultat |  |
| REAL-17 Développement logique Métier |  |
| REAL-18 Développement de Web Service |  |

## Intégration d’une Fonctionnalité ou un Module Standard dans une GED INTSTD

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée en fonction de la métrique de l’UO]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| INTSTD-S 1-4 mise en œuvre SharePoint |  |
| INTSTD-S 5-7 modification SharePoint |  |

## Intégration d’une Fonctionnalité ou un Module Spécifique dans une GED INTSPE

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée en fonction de la métrique de l’UO]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| INTSPE-S 1-4 mise en œuvre SharePoint |  |
| INTSPE-S 5-7 modification SharePoint |  |

## Support Fonctionnel SUPFONC

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée en fonction de la métrique de l’UO]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| SUPFONC 0 prise de connaissance |  |
| SUPFONC 1 préparation de support |  |
| SUPFONC 2 formation |  |
| SUPFONC 3 rédaction guide utilisateur |  |
| SUPFONC 4 animation club utilisateur |  |
| SUPFONC 5 support pour accompagner le changement |  |

## Support Exploitation SUPEXP

***[Le candidat indique pour la prestation sa justification des profils et de la charge estimée en fonction de la métrique de l’UO]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| SUPEXP0 prise de connaissance |  |
| SUPEXP1 rédaction d’un DAT |  |
| SUPEXP2 rédaction d’un DEX |  |
| SUPEXP3 implémentation d’une architecture logicielle et technique |  |

# Qualité des unités d’œuvre



## Maintenance MAINTCOR

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Rapport d’intervention |  |
| Fiche d’anomalie |  |
| Mise à jour tableau de bord |  |
|  |  |

## Gestion de projets GESPJT

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Compte-rendu de réunion |  |
| Planning |  |
| Tableaux de bord |  |
|  |  |

## Expertise Technique EXPERT

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Rapport d’intervention |  |
|  |  |

## Audit Fonctionnel AUDFON

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Dossier complet sur l’étude |  |
| Notes intermédiaires de reporting sur le déroulement de l’étude |  |
|  |  |

## Etude et Audit Technique AUDTEC

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Dossier complet de l’audit technique |  |
| Notes intermédiaires de reporting sur le déroulement de l’étude |  |
|  |  |

## Métrologie METRL

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Document préparatoire aux tests |  |
| Rapport d’exécution |  |
| Notes intermédiaires |  |
| Document des UO livrées valorisées |  |
|  |  |

## Etude Préalable ETPREA

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Dossier complet de l’étude |  |
| Notes intermédiaires de reporting sur le déroulement de l’étude |  |
|  |  |

## Spécifications Fonctionnelles Générales SFG

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Dossier complet de spécifications fonctionnelles |  |
| Notes intermédiaires de reporting sur le déroulement de l’étude |  |
|  |  |

## Spécifications Fonctionnelles Détaillées SFD

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Dossier de spécifications détaillées |  |
| Notes intermédiaires de reporting sur le déroulement de l’étude |  |
| Dossier de tests |  |
|  |  |

## Développements / Réalisations REAL

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Module ou version opérationnelle |  |
| Bilan de validation |  |
| Documentation complète associée |  |
|  |  |

## Intégration Fonction Standard Ged - INTSTD

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Module ou version opérationnelle |  |
| Bilan de validation |  |
| Documentation complète associée |  |
|  |  |

## Intégration Fonction Spécifique Ged - INTSPE

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Module ou version opérationnelle |  |
| Bilan de validation |  |
| Documentation complète associée |  |
|  |  |

## Support Fonctionnel SUPFON

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Synthèse de la demande |  |
| Guide utilisateur |  |
| Support de formation |  |
|  |  |

## Support en Exploitation SUPEXP

### Prestations attendues

***[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]***

### Livrables attendus

***[Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP est remis en précisant pour chacun leur délai maximum de transmission et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires].***

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Dossier de prise de connaissance |  |
| Dossier d’architecture et matrice des flux DAT et MF |  |
| Dossier d’exploitation DEX |  |
| Dossier d’alarmes DAL |  |
| Dossier de livraison UO |  |
|  |  |

# Organisation du titulaire



## Composition de l’équipe pour le suivi du marché

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Profils proposés** | **Nb d’années d’expérience** | **Description des compétences fonctionnelles et techniques** |
| *Exemple : Responsable marché* |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Prestations de suivi de marché

***[Le candidat confirme que l’ensemble des prestations décrites dans le CCTP est couvert; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| 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 |  |
| La mise en place et le maintien des outils et supports de gestion et de suivi (commande/facture) ainsi que les outils pour la préparation des documents de reporting de son activité (CRM, Livraison des UO, etc.) |  |
| La fourniture d'éléments statistiques, tableaux de bord et de gestion sur les prestations réalisées |  |
| La mise à disposition d’un site Web de consultation des livrables |  |
|  |  |

## Livrables attendus pour le suivi de marché

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

| **Livrables attendus** | **Réponse 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 des charges (exemples et modèles souhaités) |  |
| Le bilan projet, plannings de suivi de l’exécution du marché et de suivi des charges (exemples) |  |
| Autres livrables éventuels… |  |
|  |  |

## Composition de l’équipe opérationnelle - UO

***[Le candidat renseigne le tableau ci-après toutes UO confondues- La prestation de Maintenance est traitée séparément en fin de ce document]***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Profils proposés** | **Nb d’années d’expérience** | **Description des compétences fonctionnelles et techniques** |
| *Exemple : Ingénieur Technique* |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Gestion des remplacements de l’équipe opérationnelle

### Délai de prévenance

***[Le candidat indique pour chaque profil proposé dans son offre, 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 : Ingénieur Technique* | *Exemple : 10 jours 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 et le nombre de CV]***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Profil(s) à remplacer** | **Délai de transmission de nouveaux CV (en jours ouvrés) lors d’un remplacement** | **Nb de CV proposés** |
| *Exemple : Ingénieur Technique* | *Exemple : 10 jours avant le départ du collaborateur* | *Exemple : 5 CV au moins* |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### 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]***

|  |  |
| --- | --- |
| **Profil(s) remplacé(s)** | **Actions de recouvrement** |
| *Exemple : Ingénieur Technique* | *Exemple : 10 jours* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Profil(s) remplacé(s)** | **Durée minimum de recouvrement** |
| *Exemple :Ingénieur Technique* | *Exemple : 10 jours* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Politique de formation des équipes techniques

***[Le candidat précise sa politique de formation pour chacun des profils proposés]***

|  |  |
| --- | --- |
| **Profil(s) formé(s)** | **Politique de formation** |
| *Exemple : Ingénieur Technique* |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Pôles de compétences pouvant soutenir les équipes techniques

***[Le candidat décrit, le cas échéant, les pôles de compétences mis à disposition de ses équipes]***

# Organisation du titulaire

## Prestation d’initialisation du marché

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Méthodologie** | **Commentaire du candidat** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Prestations attendus et délais

***[Le candidat confirme la réalisation des prestations, et il peut, le cas échéant, proposer des prestations supplémentaires ; et précise pour chacun leur délai maximum de transmission].***

| **Prestations** | **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 |  |
| La mise en place et le paramétrage d'outils nécessaires à l’activité de Support de niveau 2 |  |
| La mise en place de connexions sécurisées via VPN pour le support de niveau 2 et pour les prestations en dehors des locaux de l’AP-HP |  |
| La prise de connaissance des applications (ou modules), avec récupération du fond documentaire actuel et de l’incidentologie associée |  |
| La mise en place du système de suivi des indicateurs et de suivi du marché |  |
| La création d’un Plan Qualité et Sécurité d’Assistance Technique appliqué |  |
| 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) |  |
|  |  |
|  |  |

### Livrables attendus pour l’initialisation et délais

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

| **Livrables** | **Livraison à J + n**  **(J = date de début d’exécution du marché)** |
| --- | --- |
| Le Plan Qualité et Sécurité d’Assistance Technique appliqué |  |
| Document de règles d’organisation, de méthodes et règles |  |
| La mise en place et le paramétrage d'outils nécessaires à l’activité de Maintenance |  |
| La liste des réunions et entretiens avec l’AP-HP et/ou l’équipe précédemment en charge du support, de la maintenance, de l’évaluation des traitements d’intégration des données et des développements. |  |
| 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. |  |
|  |  |
|  |  |

### Planning de la phase d’initialisation

***[Le candidat présente sous forme graphique, le planning correspondant à ces prestations. Indiquer le nom du fichier annexe le cas échéant].***

### Engagement sur la durée de la phase d’initialisation

***[Le candidat précise le délai maximum sur lequel il s’engage pour cette phase d’initialisation ; il est rappelé que ce délai ne saurait être supérieur à 3 mois].***

## Prestation de réversibilité du marché

### Organisation de l’équipe et Profils proposés pour la prestation de réversibilité

***[Le candidat décrit son organisation]***

### Prestations de réversibilité attendues

***[Le candidat confirme que l’ensemble des prestations décrites dans le CCTP est couvert 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** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Une présentation de l’organisation détaillée du support incluant notamment toutes les procédures d’organisation mais aussi toutes les procédures référencées permettant la résolution des incidents selon les hiérarchies de support mises en œuvre |  |
| Une présentation synthétique et stratégique de l’activité de support (passé, présent et anticipation sur le futur) en s’appuyant sur une incidentologie existante détaillée (base d’incidents, base de connaissance, tableaux de bord, etc.) |  |
| Une présentation détaillée des développements spécifiques faits pour l’AP‑HP |  |
| Une présentation détaillée pour la prestation de traitement d’intégration des données |  |
|  |  |
|  |  |

### Livrables attendus pour la réversibilité

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

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Manuel d’appropriation |  |
| Les procédures d’organisation du support |  |
| Les procédures référencées permettant la résolution procédurée d’incident type |  |
| Les tableaux de bord et de suivi |  |
| Les procédures référencées permettant l’évaluation des traitements d’intégration des données |  |
|  |  |
|  |  |

**FIN DU DOCUMENT**