PRESTATIONS DE CONSEIL ET D’EXPERTISE SUR LES OUTILS DIGITAUX DE L’ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG

**Cadre de réponse TECHNIQUE**

**LOT N°X**

*Proposition rédigée par :*

*Nom :*

*Fonction :*

*Société :*

***Tél :***

***Mobile :***

***Courriel :***

**Préambule**

Le présent cadre de réponse et le plan qui y en est décrit, constituent la base de la proposition technique du candidat.

Le candidat remplit un cadre technique pour chacun des lots auxquels il répond.

Si le candidat n’utilise pas le présent document, il doit en conserver la présentation et l’insérer dans son propre document (Format accepté Word ou PPT).

Chaque point du présent document devra être impérativement renseigné par le candidat.

Les informations pourront éventuellement être complétées par des annexes au cadre de réponse technique.

1. **Compréhension du besoin de l’EFS**
2. **Présentation du candidat**
3. Description du savoir-faire du candidat
4. Moyens à disposition du prestataire : détailler les moyens techniques et humains en précisant notamment :

* L’organigramme de suivi et de pilotage du marché (profils, niveaux d’expériences et attribution notamment du directeur technique et de projets transverses tel que décrit dans le CCTP) ;
* L’organigramme de projet ainsi que les profils des équipes affectées aux projets (profils, niveaux d’expériences et qualifications des intervenants et du responsable de projets) ;
* Liste des CV des intervenants pressentis pour l’ensemble des rôles décrits ci-dessus (CV anonymisés) ;
* Décrire les environnements techniques et fonctionnels maitrisés en lien avec l’environnement du SI et des outils EFS tels que décrit dans le CCTP.

1. Description détaillée de la démarche qualité du candidat :

* Organisation des prestations ou expertises ;
* Méthodologie de répartition des tâches (Sur la base du RACI communiqué dans le DCE) ;
* Outils de suivi qualité (tableaux de bord, outils d’alertes et de gestion des risques) ;
* Certifications/process qualité du titulaire ;
* Plan d’Assurance Qualité type (N.B : ce document sera finalisé et adapté avec l’EFS en phase d’initialisation de marché).

1. Description des compétences du candidat :

* Domaines d’expertises et moyens associés par domaine d’expertise (nombre de collaborateurs par domaine d’expertises) ;
* Maîtrise des différentes technologies (développements, environnements techniques…) ;
* Maîtrise des méthodologies de projets digitaux (cycle en V, Agile, ITIL…) ;
* Certifications/partenariats éditeur ;

1. Description de plusieurs missions récemment accomplies et similaires à l’objet du marché – Fournir les contacts associés à ces missions ainsi que le budget.
2. **Méthodologie pendant toute la durée du marché**

**Méthodologie générale**

Le candidat décrira :

* 1. Sa méthodologie pour la réalisation des prestations, à compter de la prise de connaissance du besoin de l’EFS :
* Ouverture de tickets pour toute demande et délai de prise en compte ;
* Qualification du besoin en expertise/consulting ou réalisation technique et sous quel délai ;
* Comment traduisez-vous le besoin de l’EFS (devis, formalisation de spécifications techniques, engagement de délais).
  1. Présentation des SLA et des niveaux d’engagement (Cf. les SLA décrits dans le CCTP, à compléter par tout autre domaine de SLA jugé pertinent par le candidat).
  2. Les outils et moyens d’échanges d’informations :
* Outils de reporting et indicateurs associés (tableaux de bord, outils d’alertes et de gestion des risques...) ;
* Traçabilité des actions menées et à venir ;
* Environnement de gestion et d’archivage documentaire dématérialisé utilisé.
  1. La méthodologie et le dispositif de gestion du plan de charge prévisionnel et opérationnel des équipes intervenant sur les projets (notamment l’anticipation des absences, désignation de remplacement sur des profils et compétences clefs…).
  2. La capacité à émettre des recommandations et être force de proposition concernant l’évolution des différentes briques techniques et la réalisation des mises à jour de sécurité et les changements de version des outils.
  3. Sa méthodologie pour assurer la réversibilité et le transfert des acquis en fin de marché : organisation et dispositif mis en place (composition de l’équipe, rôle et compétences de chaque intervenant).

1. **Méthodologie détaillée par poste**

* **Poste 1 : Prestations de services**

Le candidat décrit l’organisation de ce poste, le dispositif (composition de l’équipe, rôle et compétences de chaque intervenant), les outils utilisés (de statistiques et Tracking, de recettes, de mises en production…).

* **Poste 2 : Maintien en Condition Opérationnelle, Tierce Maintenance Applicative et Supervision Applicative**

Le candidat décrit l’organisation des différentes UO, les dispositifs mis en place, la composition de l’équipe, le rôle de chaque intervenant, les compétences des intervenants.

Le candidat décrit également son processus de gestion des tickets (de la déclaration à la clôture).

Le candidat précise l’outil utilisé pour la supervision et les moyens de reporting mis en place pour en assurer le suivi, en termes d’interventions et de tracabilité des actions.

* **Poste 3 : Prestations destinées aux équipes SI et aux utilisateurs de l’EFS**

**Formations et accompagnement à la conduite du changement :**

Le candidat décrit tous les modules de formation qu’il propose pour chaque technologie du lot concerné selon le type de bénéficiaire :

|  |  |
| --- | --- |
| Type de formation | Profil EFS |
| Formation - Action application | Utilisateurs avancés |
| Formation - Technique | Equipe DSI |
| Formation - Présentation fonctionnalité | Utilisateurs des produits |

Le candidat décrit également la méthodologie de déroulement des formations, les intervenants/formateurs (expertises, compétences...) ainsi que les équipements nécessaires aux formations (mise à disposition de PC, machines virtuelles, des logiciels).

Dans le cas d’une formation à l’EFS, le candidat peut proposer des packages de formation sur des machines virtuelles « en mode Cloud ». Les utilisateurs de l’EFS auront accès à ces VM durant le déroulement des formations (notamment via internet) et éventuellement pendant les 30 jours qui suivent celles-ci.

En complément des actions de formation, le titulaire propose des actions d’accompagnement alternatives qui lui semble pertinentes à proposer aux utilisateurs de l’EFS (exemples : coaching, « floor walking », atelier de démonstration, Webinaire …).

* **Poste 4 :** **Prestations spécifiques (CX/UX, A/B testing, Tests utilisateurs/Focus groupe)**

**N.B : les éléments demandés pour ce poste 4 ne sont à remplir que pour les lots n°1, 2, 3 et 8.**

Le candidat décrit l’organisation des différentes UO, les dispositifs mis en place, la composition de l’équipe, le rôle de chaque intervenant, les compétences des intervenants.

Le candidat précise l’outil utilisé pour la supervision et les moyens de reporting mis en place pour en assurer le suivi, en termes d’interventions et de traçabilité des actions.

1. **Réponses au scénario (ou scenarii) de formation**

Dans le cas d’une formation à l’EFS, l’offre par le candidat d’un package de formation sur ces machines virtuelles « en mode Cloud » sera un plus. Les utilisateurs de l’EFS auront accès à ces VM durant la formation de l’EFS via internet et éventuellement durant les 30 jours qui suivent celle-ci.

**Scénario 1.1 : CRM**

Le candidat propose une offre de formation pour 3 bénéficiaires (Administrateurs) situés au siège de l’EFS sur l’application Microsoft Dynamics CRM 2016 ou 365 (concernant les nouveautés et le paramétrage de 1er niveau). Le candidat décrit le contenu de la formation, l’équipe pédagogique la durée, les livrables associés et le prix. Un changement de CRM est à l’étude.

**Scénario 1.2 : SharePoint**

Le candidat décrit le contenu de chaque formation, l’équipe pédagogique, la durée, les livrables associés et le prix pour les formations suivantes :

* Sensibilisation SharePoint spécifique EFS pour le plus grand nombre
* Administration d’un site – Environ 100 personnes au siège de l’EFS
* Administration de SharePoint – 10 personnes à distance

**Scénario 1.3 : Technologies à la demande**

Le candidat décrit le contenu de chaque formation, l’équipe pédagogique, la durée, les livrables associés et le prix pour des formations à la demande sur des sujets spécifiques tels que (liste non exhaustive):

* Power BI
* PowerApps
* Azure services managés
* Outils DevOps
* …

*A NOTER : Attention, ces périmètres évoluent fortement à l’EFS, il est possible que les versions citées aient été mises à jour, voir basculées vers un outil d’un éditeur concurrent.*

**CAS PRATIQUE**

En complément du cadre de réponse technique le candidat présente dans les pages suivantes et de manière synthétique (3 pages maximum) sa réponse au cas pratique ci-dessous :

Dans le cadre de sa stratégie, l’EFS envisage la possibilité de changer d’outil de gestion de son intranet à moyen terme.

Le candidat présente son approche méthodologique et le dispositif qu’il envisage pour accompagner l’EFS à la fois dans sa phase de réflexion et de sélection du nouvel outil, puis dans la mise en œuvre et l’intégration de ce dernier.