**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**LOT 1**

**CONSULTATION n° 24-034 IT**

**Appel d’Offres Ouvert**

**Prestation d’assistance technique à l’intégration, la supervision et l’exploitation des applications du SI de l’AP-HP**

**Objet du lot 1 :** Prestation d’assistance technique à l’intégration, la supervision et l’exploitation des applications du SI de l’AP-HP.

***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](#_Toc188624883)

[1.1. Prestation d’intégration : Activité installation 4](#_Toc188624884)

[1.2. Prestation intégration : Gestion des environnements, industrialisation 5](#_Toc188624885)

[1.3. Prestation intégration : Support mise en production 5](#_Toc188624886)

[1.4. Prestation Supervision et Exploitation : Supervision pour MCO (Maintien en Conditions Opérationnelles) 6](#_Toc188624887)

[1.5. Prestation Supervision et Exploitation : Exploitation et mise en Production 6](#_Toc188624888)

[1.6. Prestation Administration d’exploitation de niveau 2: Support infrastructure niveau 2 7](#_Toc188624889)

[1.7. Prestation Administration d’exploitation de niveau 2 : Maintien en condition opérationnelle de l’environnement (MCO) 7](#_Toc188624890)

[2. Qualité de la prestation des Unités d’œuvres 9](#_Toc188624891)

[2.1. Prestation Intégration : activité installation 9](#_Toc188624892)

[2.1.1. Prestation attendue 9](#_Toc188624893)

[2.1.2. Profils proposés pour la prestation 9](#_Toc188624894)

[2.1.3. Indicateurs 9](#_Toc188624895)

[2.2. Prestation Intégration : gestion des environnements, industrialisation 10](#_Toc188624896)

[2.2.1. Prestation attendue 10](#_Toc188624897)

[2.2.2. Profils proposés pour la prestation 10](#_Toc188624898)

[2.2.3. Indicateurs 10](#_Toc188624899)

[2.3. Prestation Intégration : support mise en production 11](#_Toc188624900)

[2.3.1. Prestation attendue 11](#_Toc188624901)

[2.3.2. Profils proposés pour la prestation 11](#_Toc188624902)

[2.3.3. Indicateurs 11](#_Toc188624903)

[2.4. Prestation exploitation : supervision pour MCO 12](#_Toc188624904)

[2.4.1. Prestation attendue 12](#_Toc188624905)

[2.4.1. Profils proposés pour la prestation 12](#_Toc188624906)

[2.4.2. Indicateurs 12](#_Toc188624907)

[2.5. Prestation exploitation : Exploitation et mise en Production 13](#_Toc188624908)

[2.5.1. Prestation attendue 13](#_Toc188624909)

[2.5.2. Profils proposés pour la prestation 13](#_Toc188624910)

[2.5.3. Indicateurs 14](#_Toc188624911)

[2.6. Prestation administration d’exploitation de niveau 2 : support infrastructure niveau 2 14](#_Toc188624912)

[2.6.1. Prestation attendue 14](#_Toc188624913)

[2.6.2. Profils proposés pour la prestation 14](#_Toc188624914)

[2.6.3. Indicateurs 15](#_Toc188624915)

[2.7. Prestation administration d’exploitation de niveau 2 : maintien en conditions opérationnelles 15](#_Toc188624916)

[2.7.1. Prestation attendue 15](#_Toc188624917)

[2.7.2. Profils proposés pour la prestation 16](#_Toc188624918)

[2.7.3. Indicateurs 16](#_Toc188624919)

[3. Suivi du marché : Modalités d’organisation du titulaire 17](#_Toc188624920)

[3.1. Composition de l’équipe de suivi du marché 17](#_Toc188624921)

[3.2. Prestations de suivi de marché 17](#_Toc188624922)

[3.3. Livrables de suivi de marché 18](#_Toc188624923)

[3.4. Gestion des remplacements 19](#_Toc188624924)

[3.4.1. Délai de prévenance 19](#_Toc188624925)

[3.4.2. Délai de transmission de CV 19](#_Toc188624926)

[3.4.3. Modalités de recouvrement et de transfert de compétence 19](#_Toc188624927)

[3.5. Formation des collaborateurs 20](#_Toc188624928)

[3.6. Proposition forfaitaire 21](#_Toc188624929)

[3.7. Clause sociale 21](#_Toc188624930)

[3.8. Prestation d’initialisation 21](#_Toc188624931)

[3.8.1. Prestations attendues et délais 21](#_Toc188624932)

[3.8.2. Livrables attendus pour l’initialisation et délais 22](#_Toc188624933)

[3.8.3. Planning de la phase d’initialisation 22](#_Toc188624934)

[3.8.4. Engagement sur la durée de la phase d’initialisation 22](#_Toc188624935)

[3.9. Prestation de réversibilité 22](#_Toc188624936)

[3.9.1. Organisation de l’équipe et Profils proposés pour la prestation de réversibilité 23](#_Toc188624937)

[3.9.2. Prestations de réversibilité attendues 23](#_Toc188624938)

[3.9.3. Livrables attendus pour la réversibilité 23](#_Toc188624939)

IMPORTANT

**Préambule**

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

**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.**

**Le candidat observe les recommandations suivantes :**

**1-Le Cadre de Réponse Technique rempli ne doit pas dépasser 150 pages, hors annexes (utilisation taille police 10 à 12). Dans le cas contraire, il ne sera pas tenu compte des pages surnuméraires.**

**2-L’ensemble des informations que le soumissionnaire souhaite mettre en annexe du Cadre de Réponse Technique, comme les fiches techniques, doit 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 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 :   * Intégration : activité installation technico-applicative, * Intégration : gestion des environnements, * Intégration : support de mise en production, * Exploitation, * Administration exploitation,   **Le candidat confirme avoir pris connaissance de cette information :** | **OUI/NON** |

## Prestation d’intégration : Activité installation

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

| **Prestations attendues** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
| INT1-1, complexité faible |  |
| INT1-2, complexité moyenne |  |
| INT1-3, grande 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 au-delà des exigences ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]**

## Prestation intégration : Gestion des environnements, industrialisation

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

| **Prestations attendues** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
| INT2-1, faible complexité |  |
| INT2-2, complexité moyenne |  |
| INT2-3, grande 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 au-delà des exigences ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]**

## Prestation intégration : Support mise en production

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

| **Prestations attendues** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
| INT3-1, faible complexité |  |
| INT3-2, complexité moyenne |  |
| INT3-3, grande 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 au-delà des exigences  ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]**

## Prestation Supervision et Exploitation : Supervision pour MCO (Maintien en Conditions Opérationnelles)

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

| **Prestations attendues** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
| SUPV-1, faible complexité |  |
| SUPV-2, complexité moyenne |  |
| SUPV-3, grande 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 au-delà des exigences ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]**

## Prestation Supervision et Exploitation : Exploitation et mise en Production

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

| **Prestations attendues** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
| EXPL-1, faible complexité |  |
| EXPL-2, complexité moyenne |  |
| EXPL-3, grande 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 au-delà des exigences ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]**

## Prestation Administration d’exploitation de niveau 2: Support infrastructure niveau 2

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

| **Prestations attendues** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
| EXPADM-1, faible complexité |  |
| EXPADM-2, complexité moyenne |  |
| EXPADM-3, grande 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 au-delà des exigences ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]**

## Prestation Administration d’exploitation de niveau 2 : Maintien en condition opérationnelle de l’environnement (MCO)

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

| **Prestations attendues** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
| EXPADM-4, faible complexité |  |
| EXPADM-5, complexité moyenne |  |
| EXPADM-6, grande 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 au-delà des exigences  ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]**

# Qualité de la prestation des Unités d’œuvres

## Prestation Intégration : activité installation

### Prestation attendue

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

| **Actions** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

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

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

### Indicateurs

*[Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Intitulé de l’indicateur** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** |
| I-LIV-R ; Respect du délai de livraison | Cumul en jour ouvré de retard de livraison pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). Ce délai de livraison court, même s’il y a plusieurs refus de livraison et ce jusqu'à acceptation de la livraison qui se traduit par la signature du BL. |
| I-LIV-Q ; Qualité des livraisons | Cumul du nombre de rejets ou ajournements justifiés par l’AP-HP pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). |

**[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 Intégration : gestion des environnements, industrialisation

### Prestation attendue

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

| **Actions** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

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

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

### Indicateurs

*[Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Intitulé de l’indicateur** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** |
| I-LIV-R ; Respect du délai de livraison | Cumul en jour ouvré de retard de livraison pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). Ce délai de livraison court, même s’il y a plusieurs refus de livraison et ce jusqu'à acceptation de la livraison qui se traduit par la signature du BL. |
| I-LIV-Q ; Qualité des livraisons | Cumul du nombre de rejets ou ajournements justifiés par l’AP-HP pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). |

**[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 Intégration : support mise en production

### Prestation attendue

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

| **Actions** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

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

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

### Indicateurs

*[Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Intitulé de l’indicateur** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** |
| I-LIV-R ; Respect du délai de livraison | Cumul en jour ouvré de retard de livraison pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). Ce délai de livraison court, même s’il y a plusieurs refus de livraison et ce jusqu'à acceptation de la livraison qui se traduit par la signature du BL. |
| I-LIV-Q ; Qualité des livraisons | Cumul du nombre de rejets ou ajournements justifiés par l’AP-HP pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). |

**[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 exploitation : supervision pour MCO

### Prestation attendue

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

| **Actions** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

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

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

### Indicateurs

*[Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Intitulé de l’indicateur** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** |
| I-LIV-R ; Respect du délai de livraison | Cumul en jour ouvré de retard de livraison pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). Ce délai de livraison court, même s’il y a plusieurs refus de livraison et ce jusqu'à acceptation de la livraison qui se traduit par la signature du BL. |
| I-LIV-Q ; Qualité des livraisons | Cumul du nombre de rejets ou ajournements justifiés par l’AP-HP pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). |

**[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 exploitation : Exploitation et mise en Production

### Prestation attendue

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

| **Actions** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

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

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

### Indicateurs

*[Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Intitulé de l’indicateur** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** |
| I-LIV-R ; Respect du délai de livraison | Cumul en jour ouvré de retard de livraison pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). Ce délai de livraison court, même s’il y a plusieurs refus de livraison et ce jusqu'à acceptation de la livraison qui se traduit par la signature du BL. |
| I-LIV-Q ; Qualité des livraisons | Cumul du nombre de rejets ou ajournements justifiés par l’AP-HP pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). |

**[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 administration d’exploitation de niveau 2 : support infrastructure niveau 2

### Prestation attendue

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

| **Actions** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

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

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

### Indicateurs

*[Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Intitulé de l’indicateur** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** |
| I-LIV-R ; Respect du délai de livraison | Cumul en jour ouvré de retard de livraison pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). Ce délai de livraison court, même s’il y a plusieurs refus de livraison et ce jusqu'à acceptation de la livraison qui se traduit par la signature du BL. |
| I-LIV-Q ; Qualité des livraisons | Cumul du nombre de rejets ou ajournements justifiés par l’AP-HP pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). |

**[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 administration d’exploitation de niveau 2 : maintien en conditions opérationnelles

### Prestation attendue

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

| **Actions** | **Réponse du Candidat** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

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

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

### Indicateurs

*[Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP]*

|  |  |
| --- | --- |
| **Intitulé de l’indicateur** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** |
| I-LIV-R ; Respect du délai de livraison | Cumul en jour ouvré de retard de livraison pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). Ce délai de livraison court, même s’il y a plusieurs refus de livraison et ce jusqu'à acceptation de la livraison qui se traduit par la signature du BL. |
| I-LIV-Q ; Qualité des livraisons | Cumul du nombre de rejets ou ajournements justifiés par l’AP-HP pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). |

**[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** |
|  |  |
|  |  |

# 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. Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations .**

| **Prestations attendues** | **Réponse 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** | **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 de l’exécution du marché |  |
| Les plannings de suivi de l’exécution du marché |  |
| Les statistiques de suivi des charges d’exécution des prestations |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Gestion des remplacements

### 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 : Chef de projet* | *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 : Chef de projet* | *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 : Chef de projet* | *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 : Chef de projet* |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Proposition forfaitaire

**[Le candidat décrit ses engagements en matière d’élaboration et de fourniture des propositions forfaitaires, leurs modalités, degrés de précision et délai]**

## 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 la prestation]**

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

### Prestations attendues et délais

**[Le candidat confirme la réalisation des prestations, la mise à disposition des livrables attendus 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 Support niveau 2 |  |
| 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 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

### 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 besoins décrits dans le CCTP est couvert. 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 |  |
|  |  |
|  |  |