

Cadre de réponse technique

Annexe 2 au règlement de consultation

**MP 25-01**

**Acheteur:**

Agence de services et de paiement (ASP)

2, rue du Maupas

87040 LIMOGES cedex 1

|  |
| --- |
| **Objet de la consultation :**  **MP25-01 : Prestations de dématérialisation de documents et de RAD-LAD (Reconnaissance Automatique de Documents - Lecture Automatique de Documents)** |

**Préambule**

**Le présent cadre de réponse technique (CRT) est un document à compléter obligatoirement par les soumissionnaires et à joindre à l’offre.**

**Dans la mesure où le cadre, le déroulé et l’intitulé des chapitres attendus est présent, la production d’un document indépendant du cadre word proposé est possible.**

En effet, le présent cadre de mémoire technique a été élaboré spécifiquement pour cette consultation. Il a pour objet de donner toutes les indications utiles permettant d’apprécier la valeur technique de l’offre de chaque soumissionnaire, afin de procéder à l’évaluation et à la notation des critères selon le barème défini au règlement de la consultation.

Le présent cadre de mémoire technique, éventuellement adapté et précisé après mise au point du marché, sera contractualisé dans le cadre du marché. Les indications fournies sont opposables.

**Le plan du cadre de mémoire technique ci-dessous permettra au soumissionnaire d’expliciter et d’argumenter les atouts de son offre.**

**Le mémoire ne devra pas dépasser 100 pages (police ARIAL 10, intervalle 1). Les informations contenues sur les pages 101 et suivantes ne seront ni lues ni prises en compte pour l’analyse des offres.**

**Le mémoire pourra être agrémenté d’une ou plusieurs annexes numérotées non incluses dans les 100 pages, dans la limite de 40 pages pour l’ensemble des annexes. Les annexes seront lues et traitées dans l’ordre de numérotation, dans la limite énoncée ci-dessus. Les informations contenues sur les pages 41 et suivantes ne seront ni lues ni prises en compte pour l’analyse des offres.**

**Les annexes du CCAP ne sont pas prises en compte dans la limite des 40 pages indiquées ci-dessus.**

Pour rappel, les critères de jugement des offres de l’accord-cadre sont indiqués au RC.

**CADRE OBLIGATOIRE A COMPLETER PAR LES SOUMISSIONNAIRES**

**ET A JOINDRE A L’OFFRE**

|  |
| --- |
| **Personne responsable du suivi de l’accord-cadre** |
| *Coordonnées complètes de la personne responsable du suivi commercial de l’accord-cadre.* |

|  |
| --- |
| **Critère n°2 : Compréhension du besoin (5 points)** |
| **Sous-critère n°2.1 : Analyse du contexte de l’ASP et capacité à répondre au besoin – 2,5 points**  *Ce sous-critère est apprécié à partir de la capacité du candidat à reformuler le besoin et les attentes de l’ASP en termes de processus métier, à mettre en exergue les facteurs de réussite sur chacune des prestations, les atouts dont il dispose et à exposer les bénéfices dont profitera l’ASP si le candidat est retenu.* |
| **Sous-critère n°2.2 : Risques identifiés et solutions proposées – 2,5 points**  *Le critère d’appréciation est la capacité du candidat à présenter les risques identifiés sous forme de matrice sur les types de prestations attendues et à exposer les solutions à apporter pour gérer ces risques.* |

|  |
| --- |
| **Critère n°3 : Organisation des prestations (10 points)** |
| **Sous-critère n°3.1 : Description des environnements et des ressources techniques et humaines dédiées à la prestation – 5 points**  *Le critère d’appréciation est la capacité du candidat à justifier la robustesse, la disponibilité, la performance et la sécurité de ses solutions pour répondre aux prestations et exigences du marché.*  *Le candidat présentera les plates-formes techniques de production (et hors-production) et les atouts dont il dispose, qu’il mettra en œuvre en régime normal pour la réception des documents à numériser, le traitement des flux entrants (batch et API), la préparation et le tri, la numérisation, les traitements LAD/RAD, la restitution, le stockage papier et numérique.*  *Concernant les opérations de maintenance, le candidat décrit ici les mesures de maintien en condition opérationnelle même pour des opérations de maintenance planifiées. Il décrit la manière dont l’ASP sera prévenue et informée desdites opérations (délai de prévenance, date, durée, contexte, contenu, …).* |
| **Sous-critère n°3.2 : Modalités d’échanges avec le SI de l’ASP - 5 points**  *Le critère d’appréciation est la capacité du candidat à proposer les modalités d’échanges avec le SI de l’ASP, tels que décrit dans l’annexe* *« CCTP Annexe 1 MP25-01 Infrastructure échange ».*  Ces échanges concernent à la fois l’environnement de production , mais également celui de recette. |

|  |
| --- |
| **Critère n°4 : Organisation et adaptation des ressources aux demandes**  **(30 points)** |
| **Sous-critère n°4.1 : Pilotage, reporting, organisation des prestations réalisées et accompagnement de l’ASP pour garantir une réalisation optimale des missions confiées - 10 points**  *Le critère d’appréciation est la capacité du soumissionnaire à :*   * ***présenter une solution de pilotage/reporting conforme aux exigences exprimées au paragraphe III du CCTP, à savoir il devra notamment (1,5 points) :***   + Décrire les modalités d’administration ;   + Donner des exemples de restitutions ;   + Démontrer que ce dernier couvre bien les besoins minimaux de l’ASP. * ***présenter les outils liés à la dématérialisation de documents et de RAD-LAD, à savoir il devra notamment décrire (6 points) :***   + Les modalités d’hébergement des solutions mises en œuvre par le titulaire (cloud par exemple) et du niveau de sécurité et de traçabilité garanti ;   + L’adaptabilité des solutions en fonction des fluctuations de volumes à traiter ;   + L’adaptabilité des taux de contrôle (visant à contrôler les engagements de qualité) en fonction de la criticité d’une information ou d’un document et ce, par projet ;   + La traçabilité de ces contrôles ;   + La confidentialité des traitements réalisés, les modalités de détention et de suppression des données issues des traitements opérés ;   + Les modalités d’alimentation des outils de pilotage (§III.1.3 du CCTP) et d’historisation des données à restituer au client sur la durée du présent accord-cadre. * ***présenter la démarche méthodologique et les solutions techniques exposées de façon détaillée pour la prestation de cadrage des projets décrite au paragraphe III.1.4 du CCTP (2 points) :***   + Méthodologie (coordination, ateliers,…) permettant de cadrer le besoin dans des délais contraints (2 semaines maximum) afin de publier rapidement le marché subséquent ;   + Description du livrable final qui servira de cahier des charges au marché subséquent ; * ***décrire tous les moyens nécessaires à la gouvernance décrite dans le marché (0,5 point).*** |
| **Sous-critère n°4.2 : Exécution des prestations de Build et de Run****- 10 points**  *Le critère d’appréciation est la capacité du candidat à :*   * *Décrire la démarche méthodologique et les solutions techniques exposées de façon détaillée pour les prestations relatives à la phase de BUILD* ***(3 points)*** *:*   + *Mise en place d’une chaîne de dématérialisation (§III.2.1.1* du CCTP*)*   + *Mise en place d’une chaîne de RAD-LAD (§III.2.1.2* du CCTP*)*   + *Mise en place d’une solution d’archivage à valeur probatoire (§III.2.1.3* du CCTP*)*     - *Le processus de mise au coffre à valeur probatoire des cas suivants :*       * *La mise au coffre d’une archive composée de documents papier ayant fait l’objet d’une numérisation selon la certification de l’image fidèle.*       * *La mise au coffre d’un pli déposé par un usager dans une application de l’ASP.* * *Décrire la démarche méthodologique et les solutions techniques exposées de façon détaillée pour les prestations relatives à la phase de RUN :*   + *Prestation de dématérialisation (§III.2.2.1* du CCTP*)*     - *Le processus de numérisation* ***(1 point)***     - *l’organisation du stockage des documents, notamment les points suivants* ***(0,5 point)*** *:*       * *Quelles informations l’ASP doit-elle transmettre au titulaire pour qu’il ne lui envoie que les pièces relatives à un dossier spécifique ?*       * *Ces informations sont-elles identiques qu’il s’agisse d’une demande de consultation ou de destruction ?*       * *Par quel moyen les documents seront ils envoyés (courrier simple, colissimo, …) et retournés par l’ASP (dans le cadre d’une demande de consultation) ?*     - *la procédure mise en œuvre en cas de perte ou de vol de documents (réceptionnés par lui ou stockés dans le cadre du stock tampon) et le délai dans lequel l’ASP sera informée de la situation.* ***(0,5 point)***     - *le processus de destruction simple ou confidentiel du papier ;* ***(0,5 point)***     - *le processus de mise à disposition de ces stocks à l’ASP ou à son prestataire archiveur.* ***(0,5 point)***   + *Prestation de RAD-LAD (§III.2.2.2* du CCTP*)* ***(2 points)***     - *Le processus de traitement automatique (§III.2.2.2.1* du CCTP*)*     - *Les contrôles spécifiques (§III.2.2.2.2* du CCTP*), notamment en précisant les types de contrôle opéré, les données contrôlées, les solutions techniques, les types de fraude ainsi que les limites de ces contrôles et les éléments statistiques permettant d’apprécier la pertinence de ces contrôles.*     - *Les processus et moyens de reprise manuelle (§III.2.2.2.3* du CCTP*)*     - *La gestion de documents volumineux (§III.2.2.2.4* du CCTP*), notamment le nombre de pages d’un document au-delà duquel un surcoût serait facturé, la limite au-delà de laquelle il ne serait plus en mesure de traiter un document volumineux (nombre de pages maximal par document et nombre de documents par archive).* * *Décrire sa ou ses solutions de GED (§III.2.3.1* du CCTP*)* ***(1 point)*** * *Décrire les solutions et les moyens permettant de respecter les niveaux de service décrits au paragraphe V du CCTP* ***(1 point)****.* |
| **Sous-critère n°4.3 : Reprise de l’existant - 10 points**  *Le critère d’appréciation est la capacité du candidat à proposer une organisation pour la reprise de l’existant en respectant les exigences et délais indiquées respectivement aux paragraphes III.3 et V du CCTP.*  Le titulaire doit présenter un plan de réversibilité entrante pour chaque projet sur la base des éléments fournis en annexes 1, 2, 3 et 4 du CCTP, dans lequel doivent être précisés, notamment les points suivants :   * L’organisation globale de la réversibilité entrante (ordonnancement des actions nécessaires à l’atteinte de l’objectif, recette, alimentation des outils de pilotage…) ***(2,5 points)***; * Evaluation de l’existant et suggestions d’amélioration du processus existant : analyse de la documentation fournie en vue d’identifier les forces, les faiblesses et les risques associés aux projets et de proposer, le cas échéant, des actions visant à augmenter l’efficacité ou la sécurité globale et qui seront soumises à la validation de l’ASP ***(2,5 points)***; * Décrire les mesures prises pour assurer la continuité des opérations de production et les solutions mises en œuvre pour chaque projet ***(2,5 points)*** ; * Fournir un planning détaillé (incluant les réunions de suivi à minima hebdomadaire) avec les différentes phases de mise en œuvre des projets concernés, en respectant les exigences et délais indiquées respectivement aux paragraphes III.3 et V du CCTP, tout en précisant les acteurs ASP et titulaire ***(2,5 points)***. |

|  |
| --- |
| **Critère n°5 : Innovation et sécurité (12 points)** |
| **Sous-critère n°5.1 : Innovation et automatisation - 3 points**  *Le critère d’appréciation est la capacité du candidat à décrire les modalités d’implémentation de ses innovations à l’ASP (information, suggestions, mise en œuvre).* |
| **Sous-critère n°5.2 : Lutte contre la fraude - 4 points**  *Le critère d’appréciation est la capacité du candidat à répondre aux attentes décrites par l’ASP et décrire les modalités d’implémentation de ses innovations en matière de lutte contre la fraude (information, contrôles supplémentaires proposés, suggestions, mise en œuvre).* |
| **Sous-critère n°5.3 : Sécurité - 5 points**  *Le candidat décrit notamment ici, les moyens, ressources et procédures qu’il met en œuvre pour être conforme à la PSSI de l’ASP, en termes de secours opérationnels et les procédures de reprises (plan de secours et de reprise d’activité) validées et testées pour faire face à des événements exceptionnels en cas d’indisponibilité des ressources régulièrement affectées aux productions de l’ASP dont il dispose et sur lesquelles il s’engage afin de respecter les exigences et les engagements de délais pris dans le cadre de ce marché …* ***(3 points)***  *Le candidat décrit également sa politique en matière de réponses aux incidents de sécurité informatique.* ***(2 points)*** |

|  |
| --- |
| **Critère n°6 : Développement durable (13 points)** |
| **Les sous-critères sont analysés à partir des éléments renseignés dans l’annexe 4 du CCAP : « Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) » dont :**   * *6.1 Aspects sociaux et sociétaux en lien avec la réalisation des prestations (dont modalités de réalisation de la clause sociale) (****8 points)****:* la capacité du candidat à contribuer de manière significative à la construction de parcours professionnels structurants pour des catégories de personnes éloignées de l’emploi grâce aux prestations lui étant confiées et sa capacité à y intégrer les thématiques d’égalité et de protection des salariés dans la réalisation des prestations confiées. * *6.2 Impacts environnementaux en lien avec la réalisation des prestations (****5 points)****:* la capacité du candidat à intégrer, dans les modalités de réalisation des prestations lui étant confiées, la préservation des ressources et la limitation des impacts (directs et indirects) sur l’environnement, notamment en termes énergétique, d’approvisionnement et de déplacements dans la réalisation des prestations confiées.   *Pour mémoire : Les éléments attendus et qui seront évalués figurent à l’annexe dédiée «*CCAP Annexe 4 MP25-01 Responsabilité sociétale des entreprises (RSE*) » ; aucun autre élément n’est attendu et ne sera évalué en dehors de cette annexe.* |