|  |
| --- |
|  |



AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE

7, rue du Fer à Moulin

75221 - PARIS CEDEX 05

Tél. : 01 43 37 95 96

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**Consultation N° 24-033-IT**

***AT RESEAUX***

**Nom du candidat : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Date : \_\_ / \_\_ / \_\_**

SOMMAIRE

1 Préambule à lire attentivement 3

2 Description des prestations fournies 4

2.1 Prestation d’initialisation 4

2.1.1 Prestation et livrable attendus et délais 4

2.1.2 Planning de la phase d’initialisation 5

2.1.3 Indicateurs 6

2.2 Prestation Conduite de projets techniques 6

2.2.1 Prestation attendue 6

2.2.2 Profils proposés pour la prestation 7

2.2.3 Indicateurs 7

2.3 Prestation Etude et mise en œuvre de solution technique 8

2.3.1 Prestation attendue 8

2.3.2 Profils proposés pour la prestation 8

2.3.3 Indicateurs 9

2.4 Prestation BUILD : Support Niveau 2 et expertise technique 10

2.4.1 Prestation attendue 10

2.4.2 Profils proposés pour la prestation 10

2.4.3 Indicateurs 11

2.5 Prestation RUN : traitement des demandes (changements, incidents, problèmes) 12

2.5.1 Prestation attendue 12

2.5.2 Profils proposés pour la prestation 12

2.5.3 Indicateurs 13

2.6 Prestation RUN : Maintien en condition opérationnelle 14

2.6.1 Prestation attendue 14

2.6.2 Profils proposés pour la prestation 14

2.6.3 Indicateurs 15

2.7 Prestation de réversibilité 16

2.7.1 Prestation attendue 16

2.7.2 Livrables attendus 17

2.7.3 Profils proposés pour la prestation de réversibilité 17

2.7.4 Indicateurs 18

3 Suivi du marché : Modalités d’organisation du titulaire 19

3.1 Composition de l’équipe de suivi du marché 19

3.2 Prestations de suivi de marché 19

3.3 Livrables de suivi de marché 20

3.4 Gestion des remplacements 21

3.4.1 Délai de prévenance 21

3.4.2 Délai de transmission de CV 22

3.4.3 Modalités de recouvrement et de transfert de compétence 23

3.5 Formation des collaborateurs 23

3.6 Proposition forfaitaire 24

# Préambule à lire attentivement

**NE PAS TRANSFORMER EN PDF**

**Le présent cadre de réponse doit être complètement renseigné.**

**Ne pas modifier la structure du présent cadre de réponse (plan, questions).**

Répondre en-dessous de chaque question (barre grisée). Apporter les éléments d'explication souhaités. Agrandir les zones de réponses si nécessaire. Ne pas supprimer ni créer de rubrique.

Remplir les éventuels tableaux. En cas de réponse demandée du type OUI / NON, rayer la mention inutile. Par exemple : OUI / ~~NON~~ si la réponse est OUI.

Si demandé, ou si une réponse le nécessite, un développement ou des détails trop volumineux pour figurer dans le présent cadre de réponse technique peut être joint. Dans ce cas :

* Le fichier annexé doit être référencé dans le présent document à l’endroit où il est utile, en précisant le cas échéant le paragraphe concerné.

Son nom doit être celui du présent document auquel sont ajoutés un numéro d’annexe et un objet: « Annexe**XX** **objet** ».

**L’utilisation des annexes ne dispensent en aucun cas le candidat de renseigner les rubriques du présent cadre de réponse technique qui devra alors contenir un résumé où les principales informations sont présentes.**

Les documents joints en annexes ne se substituent en aucun cas au présent cadre de réponse technique. En cas de différence entre ces documents et le cadre de réponse technique, il sera tenu compte des éléments indiqués dans le cadre de réponse technique.

En cas de références différentes entre le cadre de réponse financier et le cadre de réponse technique, le candidat s’expose au rejet de son offre.

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

# Description des prestations fournies

## Prestation d’initialisation

### Prestation et livrable attendus et délais

1. Le candidat indique sa méthodologie pour le démarrage de sa prestation.

|  |
| --- |
|  |

1. Le candidat confirme la réalisation et la durée des actions indiquées, la mise à disposition des livrables attendus et précise pour chacun leur délai maximum de transmission.

| **Action** | **Durée maximum** |
| --- | --- |
| Prise de connaissance des normes et procédures et indicateurs à mettre en œuvre |  |
| *Description des indicateurs éventuels et de leur utilité :* |
| *Plannings des réunions et entretiens :* |
| Mise en place et paramétrage des outils nécessaires au suivi des prestations d’assistance technique Réseau  et modalités de communication avec l’AP-HP (notamment les tableaux de bord) |  |
| *Description des outils éventuels et de leur utilité :* |
| Création d’un Plan Qualité et Sécurité d’Assistance Technique adapté au contexte |  |

| **Livrable** | **Livraison à J + n** (J = date de début d’exécution du marché) |
| --- | --- |
| Plan Qualité et Sécurité d’Assistance Technique appliqué |  |
| Mise en place et paramétrage des outils nécessaires aux activités du marché |  |

### Planning de la phase d’initialisation

1. 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 2 mois.

|  |
| --- |
|  |

### Indicateurs

1. 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.

| **Indicateur** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** | **Confirmation Oui/Non** |
| --- | --- | --- |
| INI-LIV-A**α** | Pourcentage d’avancement des livrables (un indicateur différent pour chaque livrable « **α** ») :  PQS-AT  Plannings : transfert, réunions, entretiens  PV intermédiaire de prise de connaissance du contexte  PV final phase initialisation |  |
| 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 Conduite de projets techniques

### Prestation attendue

1. Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser cette prestation et en démontre le niveau de qualité.

| **Actions** | **Commentaires** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

1. Le candidat complète le tableau ci-après et joint les CVs des intervenants répondant aux profils proposés.

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

### Indicateurs

1. Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP. Le candidat indique, lorsque demandé, la valeur de l’indicateur sur laquelle il s’engage.

| **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). |
| Qualité de prestation | Nombre de changements maximum de préposés pour une mission. **Engagement du Titulaire (en nombre de changements) : ……………………** |
| Respect des délais | Délai de mise à disposition de profils pour une prestation commandée. **Engagement du Titulaire (en nombre de jours ouvrés) : ………………..** |

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 Etude et mise en œuvre de solution technique

### Prestation attendue

1. Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser cette prestation et en démontre le niveau de qualité.

| **Actions** | **Commentaires** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

1. Le candidat complète le tableau ci-après et joint les CVs des intervenants répondant aux profils proposés.

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

### Indicateurs

1. Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP. Le candidat indique, lorsque demandé, la valeur de l’indicateur sur laquelle il s’engage.

| **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). |
| Qualité de prestation | Nombre de changements maximum de préposés pour une mission.  **Engagement du Titulaire (en nombre de changements) : ……………………** |
| Respect des délais | Délai de mise à disposition de profils pour une prestation commandée. **Engagement du Titulaire (en nombre de jours ouvrés) : ………………..** |

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 BUILD : Support Niveau 2 et expertise technique

### Prestation attendue

1. Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser cette prestation et en démontre le niveau de qualité.

| **Actions** | **Commentaires** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

1. Le candidat complète le tableau ci-après et joint les CVs des intervenants répondant aux profils proposés.

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

### Indicateurs

1. Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP. Le candidat indique, lorsque demandé, la valeur de l’indicateur sur laquelle il s’engage.

| **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). |
| Qualité de prestation | Nombre de changements maximum de préposés pour une mission.  **Engagement du Titulaire (en nombre de changements) : ……………………** |
| Respect des délais | Délai de mise à disposition de profils pour une prestation commandée. **Engagement du Titulaire (en nombre de jours ouvrés) : ………………..** |

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 RUN : traitement des demandes (changements, incidents, problèmes)

### Prestation attendue

1. Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser cette prestation et en démontre le niveau de qualité.

| **Actions** | **Commentaires** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

1. Le candidat complète le tableau ci-après et joint les CVs des intervenants répondant aux profils proposés.

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

### Indicateurs

1. Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP. Le candidat indique, lorsque demandé, la valeur de l’indicateur sur laquelle il s’engage.

| **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). |
| Qualité de prestation | Nombre de changements maximum de préposés pour une mission.  **Engagement du Titulaire (en nombre de changements) : ……………………** |
| Respect des délais | Délai de mise à disposition de profils pour une prestation commandée. **Engagement du Titulaire (en nombre de jours ouvrés) : ………………..** |
| Qualité de prestation | Indicateur de qualité de prestation RUN : nombre de demandes et d’incidents traités par mois. |
| Qualité de prestation | Indicateur de qualité de prestation RUN : taux de demandes et d’incidents clôturés avec succès |

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 RUN : Maintien en condition opérationnelle

### Prestation attendue

1. Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser cette prestation et en démontre le niveau de qualité.

| **Actions** | **Commentaires** |
| --- | --- |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation

1. Le candidat complète le tableau ci-après et joint les CVs des intervenants répondant aux profils proposés.

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

### Indicateurs

1. Rappel des indicateurs décrits dans le CCTP. Le candidat indique, lorsque demandé, la valeur de l’indicateur sur laquelle il s’engage.

| **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). |
| Qualité de prestation | Nombre de changements maximum de préposés pour une mission.  **Engagement du Titulaire (en nombre de changements) : ……………………** |
| Respect des délais | Délai de mise à disposition de profils pour une prestation commandée. **Engagement du Titulaire (en nombre de jours ouvrés) : ………………..** |
| Qualité de prestation | Indicateur de qualité de prestation RUN : nombre d’équipements traités par mois. |
| Qualité de prestation | Indicateur de qualité de prestation RUN : taux de traitement d’équipements clôturés avec succès |

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 de réversibilité

### Prestation attendue

1. Le candidat indique sa méthodologie pour le démarrage de sa prestation.

|  |
| --- |
|  |

1. Le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser cette prestation.

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

### Livrables attendus

1. 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** |
| --- | --- |
| Procédures d’organisation |  |
| Procédures référencées, si elles existent |  |
| Tableaux de bord et de suivi |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Profils proposés pour la prestation de réversibilité

1. Le candidat complète le tableau ci-après.

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

### Indicateurs

1. 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.

| **Indicateur** | **Définition, mode de calcul de l’indicateur** | **Confirmation Oui/Non** |
| --- | --- | --- |
| INI-LIV-A**α** | Pourcentage d’avancement des livrables (un indicateur différent pour chaque livrable « **α** ») :  Documentation et dossiers techniques réalisés dans le cadre du marché  PV final phase réversibilité |  |
| INI-LIV-R | Respect du délai de livraison : cumul en jours de retard de livraison pour tous les livrables de la phase de réversibilité |  |
| INI-LIV-Q | Qualité des livraisons : cumul du nombre de refus justifié par l’AP-HP de livraison du Titulaire |  |
| … |  |  |
| … |  |  |

# Suivi du marché : Modalités d’organisation du titulaire

## Composition de l’équipe de suivi du marché

1. Le candidat complète le tableau ci-après.

| **Profil proposé** | **Nb d’années d’expérience** | **Description des compétences techniques** |
| --- | --- | --- |
| *Exemple : directeur de projet* |  |  |
| *Exemple : directeur de compte* |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Prestations de suivi de marché

1. 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.

| **Indicateur** | **Commentaires** | **Confirmation Oui/Non** |
| --- | --- | --- |
| Conseil, pilotage et gestion transversale de l’ensemble des prestations sur le périmètre du marché |  |  |
| Prise en compte des demandes d’informations |  |  |
| Mise à jour de la documentation liée aux prestations réalisées |  |  |
| Planification prévisionnelle des prestations |  |  |
| Fourniture d'éléments statistiques et de gestion sur les prestations réalisées |  |  |
| Mise en place et le maintien des outils et supports de gestion, du suivi et du Reporting d’activité |  |  |
| Fourniture d’un extranet de suivi du marché |  |  |
| Organisation, animation et suivi des différentes réunions de pilotage concernant les prestations demandées sur le périmètre technique couvert par le marché et en particulier de la revue trimestrielle de marché |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Le candidat décrit ses engagements en matière d’élaboration et de fourniture des propositions chiffrées préalables, leurs modalités, degrés de précision et délai.

|  |
| --- |
|  |

## Livrables de suivi de marché

1. 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** |
| --- | --- |
| Les Plans Qualité Sécurité d’Assistance Technique appliqué au contexte (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 |  |
| Les livrables intermédiaires attendus au paragraphe du CCTP relatif à l’avancement et au suivi des livrables attendus | Le candidat précise, sur la base de son expérience, la liste des livrables intermédiaires ainsi que leur description et les indicateurs qualitatifs associés : |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Gestion des remplacements

### Délai de prévenance

1. 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 à remplacer** | **Délai de prévenance (en jours ouvrés, minimum 2 mois pour le Directeur de Projet)** |
| --- | --- |
| *Exemple : Chef de projet* | *Exemple : 1 mois avant le départ du collaborateur* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Délai de transmission de CV

1. 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 à remplacer** | **Délai de transmission de nouveaux CV (en jours ouvrés, minimum général 15, minimum 1 mois pour le Directeur de Projet ou le Responsable de la Qualité) lors d’un remplacement** |
| --- | --- |
| *Exemple : Chef de projet* | *Exemple : 1 mois avant le départ du collaborateur* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Modalités de recouvrement et de transfert de compétence

1. 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.

|  |
| --- |
|  |

1. Le candidat indique la durée minimum de recouvrement lors du départ d’un collaborateur.

| **Profil à remplacer** | **Durée minimum de recouvrement (en jours ouvrés, minimum 10)** |
| --- | --- |
| *Exemple : Chef de projet* | *Exemple : 10 jours* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Formation des collaborateurs

1. 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 à former** | **Politique de formation** |
| --- | --- |
| *Exemple : Chef de projet* |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |