cid:storage_emulated_0__EmailTempImage_2_TempSignature_signature_image003_png_1614070327290



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° 24.43-IT**

**Appel d’Offres Ouvert**

**Maintien en conditions opérationnelles, amélioration continue et maintenance des solutions GED Alfresco**

**Objet du marché :** : Maintien en conditions opérationnelles, amélioration continue et maintenance des solutions GED Alfresco

***CE DOCUMENT EST A REMPLIR OBLIGATOIREMENT PAR LE CANDIDAT ET NE DOIT PAS ETRE TRANSFORME EN PDF***

|  |  |
| --- | --- |
| **Raison sociale et adresse du candidat** |  |

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

Date : \_\_ / \_\_ / \_\_

SOMMAIRE

1 Préambule à lire attentivement 3

2 Qualité technique de l'offre 4

2.1 Contenu des phases d’initialisation et de réversibilité 4

2.1.1 Prise en compte des enjeux 4

2.1.2 Phase initialisation 4

2.1.3 Phase de réversibilité 5

2.2 Délai de réalisation de la phase d’initialisation 5

2.3 Moyens et procédures garantissant la qualité de service 6

2.3.1 Fonctionnement général 6

2.3.2 Unités d’œuvres mis en œuvre 6

2.3.3 Mise en place de SLA 6

Contenu du SLA 7

L’importance des métriques 7

L’importance de la clause d’indemnisation 7

Mise en place des METRIQUES 7

# 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, rubriques).**

Remplir chacune des cases libres (non grisées, à droite ou sous les questions) des différentes rubriques des tableaux. Apporter les éléments d'explication souhaités dans les cases proposées. Agrandir les cases de réponse, si nécessaire, ne pas créer de nouvelle rubrique.

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 nécessite un développement ou des détails trop volumineux pour figurer dans le présent cadre de réponse technique, une pièce peut être jointe en annexe. Dans ce cas :

* Le fichier annexé doit être référencé dans le présent document, le cas échéant en précisant le paragraphe concerné.

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

Les annexes ne dispensent pas le candidat de renseigner les rubriques du présent cadre de réponse technique, avec, le cas échéant, au minimum un résumé.

Les documents joints par le soumissionnaire 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.

# Qualité technique de l'offre

## Contenu des phases d’initialisation et de réversibilité

### Prise en compte des enjeux

1. Le candidat décrit sa compréhension du contexte du marché.
2. Le candidat décrit sa compréhension des besoins et des enjeux de ce marché et des contraintes identifiées le cas échéant.
3. En tant que Prestataire informatique, Intégrateur de la solution Alfresco, le candidat détaille les expériences et résultats qu’il a eu sur des projets similaires, et comment cela lui sera utile pour exécuter au mieux le marché.

### Phase initialisation

1. Le candidat décrit la méthodologie de mise en œuvre du contrat demandé par l’AP-HP : phases, étapes, tâches, livrables, etc. en tenant compte d’un calendrier de 3 mois maximum
2. Le candidat décrit le dispositif qu’il met en œuvre pour l’initialisation du marché, la composition de son équipe.
3. Le candidat détaille les méthodes, normes, outils et procédures qu’il mettra en place afin d’assurer le contrôle et la qualification technique des prestations de ce marché
4. Le candidat présente son évaluation du besoin de cette phase en ressources humaines, les siennes et celles de l’AP-HP.
5. Le candidat fournit la liste des livrables de cette phase et leur description détaillée actant de la validation du transfert des pièces et des connaissances ainsi que la transmission de la responsabilité de prise en charge des prestations du Titulaire sortant vers le Titulaire entrant pour les prestations demandées par l’AP-HP.

### Phase de réversibilité

1. Le candidat décrit le dispositif qu’il met en œuvre pour la réversibilité du marché, la composition de son équipe, sa méthodologie.
2. Le candidat présente son évaluation du besoin de cette phase en ressources humaines, les siennes et celles de l’AP-HP.
3. Le candidat fournit la liste des livrables de cette phase et leur description détaillée actant de la validation du transfert des pièces et des connaissances ainsi que la transmission de la responsabilité de prise en charge des prestations du Titulaire sortant vers le Titulaire entrant pour les prestations demandées par l’AP-HP.

## Délai de réalisation de la phase d’initialisation

1. Le candidat présente le planning détaillé de la phase d’initialisation, en y intégrant le titulaire sortant.
2. Le candidat indique le délai de la phase d’initialisation du marché sur lequel il s’engage.
3. Le candidat présente un planning détaillé de la phase de réversibilité en y intégrant le futur titulaire.
4. Le candidat indique le délai de la phase de réversibilité du marché sur lequel il s’engage.

## Moyens et procédures garantissant la qualité de service

### Fonctionnement général

1. Le candidat décrit le processus organisationnel de fonctionnement qu’il compte mettre en œuvre pour assurer les services attendus par l’AP-HP.
2. Le candidat décrit ce qu’il attend en entrée de ce processus, ce qu’il atteint comme résultats en sortie, et comment il contrôle l’efficacité et l’efficience du processus.
3. Le candidat décrit la méthode fonctionnelle et technique qu’il compte mettre en place en liaison avec l’AP-HP pour assurer et satisfaire l’ensemble des Services attendus.

### Unités d’œuvres PROPOSEES

1. Le candidat décrit la démarche et la valorisation en terme unités d’œuvres qu’il compte mettre en place pour la mise en œuvre des points 1 à 8 du §4 du CCTP: Il détaille les activités qu’il compte mettre en place et le budget prévisionnel sur 4 ans en regard des activités obligatoires listées dans l’onglet Proposition Financière du CDRF.

### Mise en place de SLA

1. Le candidat décrit le dispositif qu’il met en œuvre pour le suivi du marché, la composition de son équipe, sa méthodologie.
2. Le candidat propose la mise en place d’un SLA et de métriques qu’il détaillera (contenu du SLA, importance des métriques, importance de la clause d’indemnisation, mise en place des métriques)
3. Le candidat détaille le dispositif prévu et les modalités vis-à-vis de l’AP‑HP en cas de remplacement d’un interlocuteur.