|  |
| --- |
|  |

Une image contenant alimentation

Description générée automatiquement

Annexe 1 au Règlement de la consultation

GUIDE DE RÉPONSE

Personne publique :

CAISSE NATIONALE DE L'ASSURANCE MALADIE

(Cnam)

50 avenue du Professeur André LEMIERRE

75986 PARIS CEDEX 20

France

Objet de la consultation :

Accord-cadre de prestations de mise en œuvre, d’hébergement, d’exploitation, et de maintenance d’une Solution de Gestion de Campagnes Marketing

Accord-cadre n°AC.2025.2048

Table des matières

[1. Objet du document 3](#_Toc204076844)

[2. Synthèse de l’offre 4](#_Toc204076845)

[3. Plan du mémoire 5](#_Toc204076846)

[3.1. Cadre organisationnel (chapitre 8 du CCTP) 5](#_Toc204076847)

[3.2. Volet fonctionnel (chapitre 9 du CCTP) 5](#_Toc204076848)

[3.3. Volet sécurité (chapitre 10 du CCTP) 5](#_Toc204076849)

[3.4. Volet technique (chapitre 11 et 12 du CCTP) 5](#_Toc204076850)

[3.5. Volet RSO (article 7.4 du CCTP) 6](#_Toc204076851)

[3.6. Support et maintenance de la Solution (chapitre 13 du CCTP) 6](#_Toc204076852)

[3.7. Reversibilité (chapitre 14 du CCTP) 6](#_Toc204076853)

[3.8. Mise en œuvre (chapitre 15 du CCTP) 6](#_Toc204076854)

[*3.8.1.* *Lancement de l’accord-cadre* 6](#_Toc204076855)

[*3.8.2.* *Mise en œuvre de la Solution* 7](#_Toc204076856)

[3.9. Catalogue d’unités d’œuvre (chapitre 16 du CCTP) 7](#_Toc204076857)

[3.10. Eléments expressément demandés dans le CCTP à retrouver dans l’offre 8](#_Toc204076858)

# Objet du document

Le présent document constitue le guide de réponse technique et fonctionnelle de la procédure formalisée relative à la mise en œuvre d’une Solution nationale de Gestion de Campganes Marketing, son hébergement, son exploitation et sa maintenance.

Ce guide détermine les modalités de réponse que le candidat doit prendre en compte pour l’établissement de son mémoire, tant dans son offre de base que dans son offre variante.

Le candidat fournit un mémoire dans lequel il apporte, outre les informations demandées par la Cnam et précisées dans les documents de la consultation, tous les éléments qu’il juge pertinents pour le jugement de son offre.

Le candidat met en avant ses engagements et sa capacité à être, pour cet accord-cadre, une force de proposition réactive et proactive sur l’ensemble des prestations.

Le candidat doit fournir une réponse concise et argumentée, entièrement rédigée (pas de réponse style powerpoint) avec une attention particulière portée à la syntaxe et l’orthographe.

# Synthèse de l’offre

Le candidat rédige une note de synthèse de son offre.

Cette note de synthèse présente :

* La description générale des prestations proposées et solutions proposées.
* Le planning général.
* L'organisation du projet.
* Les points forts de l’offre pour répondre aux attentes et exigences de la Cnam.
* Les risques majeurs identifiés dans le projet. Le candidat fait état de sa perception de la complexité du projet et des risques inhérents.

Cette note de synthèse est limitée à 10 pages.

# Plan du mémoire

## Cadre organisationnel (chapitre 8 du CCTP)

Le candidat décrit dans son mémoire l’organisation, les méthodes, les outils et les moyens qu’il met en œuvre spécifiquement pour assurer le pilotage et le bon déroulement des prestations.

Pour chacune des phases projet, le candidat présente la méthodologie de maîtrise et de gestion des risques (mesures induites) de conduite et de réalisation des prestations.

## Volet fonctionnel (chapitre 9 du CCTP)

Le candidat complète le fichier *« AC.2025.2048\_OGC\_RC\_Annexe 2\_Exigences\_Fonctionnelles »*, conformément au mode d’emploi défini dans l’onglet « NOTICE » dudit fichier.

Le candidat peut, en sus, référencer des documents joints dans son offre. Il transmet notamment tout document décrivant la Solution (impressions d’écran, IHM, ou des fonctionnalités supplémentaires existantes) notamment dans l’illustration des cas d’usage.

## Volet sécurité (chapitre 10 du CCTP)

Le candidat complète :

* Le fichier *« AC.2025.2048\_OGC\_RC\_Annexe 3\_Exigences\_Sécurité »*, conformément au mode d’emploi défini dans l’onglet « NOTICE » dudit fichier
* Le Plan d’Assurance Sécurité (PAS) annexé au CCTP : *« A01-Cnam-Solution\_Diffusion-PAS-V0 ».*

Le candidat précise dans son mémoire les moyens et mesures, et l’organisation mis en œuvre pour respecter les exigences de sécurité.

## Volet technique (chapitre 11 et 12 du CCTP)

Le candidat complète le fichier *« AC.2025.2048\_OGC\_RC\_Annexe 4\_Exigences\_Techniques.xlsx »*, conformément au mode d’emploi défini dans l’onglet « NOTICE » dudit fichier.

Le candidat décrit dans le mémoire son approche et ses choix techniques pour répondre aux exigences techniques définies dans le CCTP.

Le candidat fournit un dossier d’architecture technique (DAT) illustrant en particulier le socle technique de la solution et une matrice des flux depuis et vers la Solution qu’il propose, en précisant notamment les protocoles employés.

Le cas échéant, lorsque le candidat fait appel à des éditeurs et hébergeurs, les rôles et responsabilités respectifs, les modalités de pilotage des prestations et l’organisation mise en œuvre pour assurer la bonne réalisation des prestations.

## Volet RSO (article 7.4 du CCTP)

Le candidat précise dans son mémoire les moyens et mesures prises en compte dans sa solution et son hebergement liées au volet RSO :

* l’existence d’une alimentation en énergies bas carbone et/ou renouvelables des datacenters ;
* l’existence d’une politique de gestion des déchets d’équipements électriques et électroniques des datacenters ;
* l’efficacité énergétique en lien avec le PUE (ou équivalent) des datacenters ;
* description de l’architecture de refroidissement (confinement ; géothermie ; récupération de chaleur…)
* description de la politique d’achat et de renouvellement de l’infrastructure informatique ;
* Respect des normes d’accessibilité (RGAA, WCAG ou équivalent) pour garantir l’accès aux personnes en situation de handicap.

## Support et maintenance de la Solution (chapitre 13 du CCTP)

Le candidat décrit dans son mémoire:

* Le dispositif mis en place pour assurer le niveau de support applicatif et technique demandé, ainsi que l’outillage associé.
* Les moyens et profils de l’équipe mis en place pour le support et la maintenance.
* L‘organisation mise en place en termes de gestion des incidents et des problèmes pour répondre aux exigences du CCTP en termes de délais de correction et de contournement.

## Reversibilité (chapitre 14 du CCTP)

Le candidat :

* Présente sa compréhension des exigences liées à la réversibilité.
* Détaille les éléments organisationnels et techniques qu’il s’engage à mettre en œuvre pour sécuriser et réussir cette prestation, incluant les composants objet de la tranche optionnelle. Il précise notamment :
  + L’organisation et les moyens mis en œuvre pour remplir ses obligations de maintenir à jour toutes les documentations des solutions mises en œuvre dans le cadre du marché ainsi que l'actualisation du plan de réversibilité permettant à la Cnam d'exercer pleinement ses droits relatifs à la réversibilité.
  + Modalités d’organisation de la formation de la nouvelle équipe désignée par la Cnam.
  + Les modalités de recouvrement et de transfert des responsabilités et des compétences entre les équipes du candidat et les nouvelles équipes désignées par la Cnam.
  + Les moyens humains et matériels mis en œuvre.
  + Le prérequis et les livrables associés au processus de réversibilité.
  + Le plan de maîtrise des risques spécifiques au processus de réversibilité.
  + L’organisation, le macro planning type et la gouvernance du processus de réversibilité.

Le candidat joint en annexe de son mémoire un plan de réversibilité type.

## Mise en œuvre (chapitre 15 du CCTP)

## *Lancement de l’accord-cadre*

Le candidat définit le plan de lancement qu’il propose en prenant soin de préciser les points suivants :

* L’organisation de la réunion de lancement.
* L’organisation choisie et la priorisation des travaux prévus pour permettre de tenir les délais.
* Le planning détaillé de la phase de lancement incluant les comités de suivi de cette prestation, les ateliers et réunions nécessaires.
* Le planning détaillé des différentes prestations du projet.

## *Mise en œuvre de la Solution*

Le candidat décrit de manière très détaillée dans son mémoire sa compréhension du chantier de fabrication de la Solution.

Le candidat décrit également les méthodes, les outils et les moyens qu’il met en œuvre pour assurer la réussite de la fabrication de la Solution.

Le candidat précise notamment :

* La démarche et les travaux à effectuer pour réaliser les prestations attendues.
* Les méthodes de travail retenues (pour la gestion contractuelle, la planification, la coordination, le suivi des livrables, des risques, le reporting et les tableaux de bord).
* L’organisation proposée pour réaliser les prestations attendues (compétences, charge en j/h et dimensionnement, type de profils, etc.).
* Les principes directeurs et objectifs opérationnels ayant abouti à choisir sa structure organisationnelle.
* Les risques et les moyens à mettre en œuvre pour limiter ces risques.
* Les facteurs clefs de succès.
* Les livrables associés (structure, contenu, objectifs, etc.).
* Les modalités d’association des équipes de l’Assurance Maladie (MOE, MOA, utilisateurs, organismes), en particulier les estimations de charges pour les équipes de l’Assurance Maladie par profil de compétences.
* L’organisation des formations et l’accompagement des équipes Cnam pour la prise en main de la solution.

## Catalogue d’unités d’œuvre (chapitre 16 du CCTP)

Pour chaque unité d’œuvre, le candidat :

* Détaille de manière précise les méthodes, démarches, outils et livrables, ainsi que les responsabilités respectives Cnam/Titultaire.
* Décrit le schéma relationnel entre ses équipes et celles de l’Assurance Maladie et précise quelle méthode de pilotage et de conduite de projet il met en œuvre pour assurer la qualité des prestations et des livrables.

## Eléments expressément demandés dans le CCTP à retrouver dans l’offre

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Thème | Description | § du CCTP |
| Plan d’Assurance Qualité (PAQ) | La version initiale du PAQ (v0) figure dans l’offre du Titulaire | 8.2.3.1 |
| Indicateurs de suivi de la qualité | 10 indicateurs de suivi de la démarche qualité | 8.2.3.2 |
| Gestion de crise | Dispositif de gestion de crise | 8.2.4.3 |
| Gestion des irritants | Processus et outils de mesure | 8.2.4.4 |