Une image contenant capture d’écran, Graphique, graphisme, conception

Description générée automatiquement

**SECRETARIAT GENERAL - DIRECTION DU NUMERIQUE**

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE (CRT)**

**Accord-cadre relatif a la maintenance du service de gestion de la bibliothèque de la Chancellerie basé sur le logiciel PMB**

**(« 25\_PMB »)**

Table des matières

[**PRÉAMBULE** 3](#_Toc197522351)

[**I.** **COMPREHENSION DES ENJEUX ET DES OBJECTIFS** 4](#_Toc197522352)

[1.1. Présentation synthétique de l’offre du candidat 4](#_Toc197522353)

[**II.** **CADRE GÉNÉRAL DE MISE EN OEUVRE DE L’ACCORD-CADRE** 4](#_Toc197522354)

[2.1. Modalités de Gouvernance de l’accord-cadre 4](#_Toc197522355)

[2.2. Tableaux de bords et indicateurs 4](#_Toc197522356)

[**III.** **DESCRIPTION DES PRESTATIONS** 4](#_Toc197522357)

[3.1. Prestation d’initialisation de l’accord cadre 4](#_Toc197522358)

[3.2. Prestation d’hébergement du service 4](#_Toc197522359)

[3.3. Prestation de reprise de données 5](#_Toc197522360)

[3.4. Prestation de support et assistance 5](#_Toc197522361)

[3.5. Prestation de formation 5](#_Toc197522362)

[3.6. Prestation de fourniture de douchette 5](#_Toc197522363)

[3.7. Prestation de maintenance évolutive et adaptative 5](#_Toc197522364)

[3.8. Réversibilité 5](#_Toc197522365)

# **PRÉAMBULE**

Le candidat doit structurer son offre en respectant le cadre de réponse présenté ci-après. Le respect de ce cadre implique non seulement que l’ensemble des informations demandées soit fourni par le candidat directement dans le présent document, mais également en structurant son offre en chapitres et paragraphes selon le même découpage que celui proposé ci-dessous. Les éléments du CCTP sont à prendre en compte dans leur intégralité.

Sur la forme, **la proposition du candidat ne doit pas dépasser 75 pages** pour la réponse, hors annexes, (en respectant la police d’écriture Open Sans, taille 10, interligne 1,0) pour ce qui est de l’offre proprement dite. Les potentielles annexes que le candidat propose n'entrent pas dans le décompte des pages.

Sur le fond :

1. Le candidat doit éviter la reprise pure et simple, même reformulée, des éléments du CCTP. L'offre doit décrire la méthodologie prévue pour réaliser les prestations attendues, par rapport aux tâches et engagements de service décrits dans ledit CCTP.
2. Au-delà de la bonne compréhension des objectifs, enjeux et contraintes du marché, au regard de sa proposition, le candidat doit démontrer un savoir-faire contextualisé, faire preuve de novation et être force de proposition quant à la manière de répondre aux spécifications décrites par l’Administration au CCTP.

Le classement des offres sera effectué conformément à la notation attribuée dans les conditions précisées dans le Règlement de consultation, permettant de déterminer l’offre économiquement la plus avantageuse par rapport aux critères de choix mentionnés dans ledit Règlement.

# **COMPREHENSION DES ENJEUX ET DES OBJECTIFS**

## Présentation synthétique de l’offre du candidat

Le candidat décrit synthétiquement son offre.

Le candidat décrit la compréhension qu’il a du projet, ainsi que son appréciation des enjeux et des objectifs du projet.

# **CADRE GÉNÉRAL DE MISE EN OEUVRE DE L’ACCORD-CADRE**

Pour chacune des étapes et prestations, le candidat décrit les éléments non mentionnés dans le cahier des clauses techniques particulières qui lui apparaissent requis pour la bonne exécution des prestations demandées.

## Modalités de Gouvernance de l’accord-cadre

Le candidat présente les participants de son organisation aux différents comités de suivi indiqués dans le CCTP.

## Tableaux de bords et indicateurs

Le candidat doit fournir :

* Des exemples de proposition de tableaux de bord des comités de suivi ;
* Des exemples de propositions d’indicateurs relatifs aux engagements de service et d’identification des axes de progrès.

# **DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

## Prestation d’initialisation de l’accord-cadre

Le candidat fournit les éléments suivants :

* Une description de la méthode / démarche d’initialisation ;

## Prestation d’hébergement du service

Le candidat décrit la méthodologie qu’il compte mettre en oeuvre relative à la mise à disposition de l’Administration d’un service entièrement fonctionnel de la gestion de la bibliothèque basé sur la dernière version stable du logiciel libre PMB, répondant aux besoins du Ministère, c’est-à-dire :

- Hébergement dédié au Ministère de la Justice via l'infrastructure du prestataire,

- gestion d’envoi des mails,

- URL sécurisée en https,

- transparence grâce à des tableaux de bord de suivi de l'hébergement,

- volumétrie d'hébergement en concordance avec l'existant et les perspectives d'accroissement,

- la méthodologie utilisée pour l’hébergement des données, la sécurité, l’actualisation des mises à jour.

## Prestation de reprise de données

Le candidat décrit la méthodologie (qualité et format des données, délais de reprise de données, moyens techniques, outils mis œuvre) qu’il compte mettre en place relative à la prestation de reprise de données issues d’une plateforme PMB, actuellement hébergée chez le titulaire actuel, pour pouvoir les intégrer dans un serveur dédié au ministère de la Justice, à partir des éléments suivants :

* Un export XML de la totalité des données du catalogue ;
* Les fichiers (configurations, paramétrages...) liés au logiciel PMB ;
* Un dump et un zip complets de la base PMB.

## Prestation de support et assistance (article 4.2.2 du cctp)

Le candidat décrit la méthodologie et l’organisation qu’il compte mettre en œuvre relative à l’exécution de la prestation : description de son service de ticketing pour les demandes non urgentes, les critères de niveau de « gravité » et les délais d'intervention proposés adéquation avec les besoins exprimés, de même que la disponibilité de la hotline pour répondre aux éventuels besoins.

De même, seront pris en compte : la sécurité, la qualité de la bande passante, le taux de disponibilité de l’outil (99%).

La méthode proposée par le candidat doit respecter le taux de disponibilité donnée par l’administration (99%) et la garantie de sauvegarde.

Supports : supports délivrés par le prestataire et aide en ligne

## Prestation de formation

Le candidat décrit toutes les fonctionnalités couvertes par son offre de formation ainsi que l'organisation des sessions répondant aux critères exigés (nombres de participants aux sessions, durée..). Le candidat présente également l’équipe pressentis de formateurs qu’il compte mobiliser, ainsi que les formats et supports proposés.

## Prestation de fourniture de douchette

Le candidat doit apporter une description complète du modèle de la douchette.

## Prestation de maintenance évolutive et adaptative

Le candidat présente les modalités de pilotage, de coordination, notamment les moyens humains mobilisés et les méthodes et outils de suivi de projets proposés (tableaux de bord...), ainsi que la mise en place d’une méthodologie qui doit permettre veiller au respect du délai.

## Réversibilité

Le candidat décrit la méthodologie et les moyens humains et techniques qu’il compte mettre en œuvre relative à la mise en place de la transmission vers le prochain titulaire du futur marché des informations permettant à celui-ci d’assurer la continuité du service.