**CADRE DE RÉPONSE TECHNIQUE**

**SOMMAIRE**

[Préambule 2](#__RefHeading___Toc319_1410866675)

[1. Couverture des besoins 2](#__RefHeading___Toc321_14108666751)

[1.1 Couverture des exigences techniques et fonctionnelles 2](#__RefHeading___Toc323_1410866675)

[1.2 Description des engagements pris (notamment au niveau de la supervision, de la réactivité des équipes dédiées ou mutualisées…) pour respecter a minima la GTI, la GTR et les délais. 2](#__RefHeading___Toc325_1410866675)

[1.3 Démarche de réalisation des travaux de réversibilité/transférabilité sortante 2](#__RefHeading___Toc327_1410866675)

[2. Démarche de lancement et de mise en œuvre de la solution (phase initialisation) 3](#__RefHeading___Toc13232_1982752783)

[2.1 Organisation des moyens humains mobilisés et dispositif de pilotage pour la phase de lancement et de déploiement de la solution 3](#__RefHeading___Toc331_14108666751)

[2.2 Démarche de réalisation de déploiement de la solution 3](#__RefHeading___Toc333_14108666751)

[2.3 Démarche de réalisation des travaux de formation et d’accompagnement au changement 3](#__RefHeading___Toc335_14108666751)

[3. Démarche de réalisation des travaux de la phase d’exploitation – gestion opérationnelle 3](#__RefHeading___Toc13234_1982752783)

[4. Dématérialisation des documents et allègement des flux en lien avec l’exécution du marché 4](#__RefHeading___Toc13236_1982752783)

# Préambule

Ce document constitue le cadre de réponse que le soumissionnaire doit impérativement respecter pour établir son mémoire technique qu’il propose en réponse à la présente consultation et aux besoins exprimés. Ainsi le mémoire technique du soumissionnaire doit respecter la structure proposée et répondre à l’ensemble des questions et des items mentionnés.

Le soumissionnaire peut ajouter des sous-chapitres de niveau 2, 3, 4 ou plus, à l’intérieur du plan proposé, afin de préciser et de développer son offre.

Tous les points demandés par la DGFIP dans le présent document doivent être explicitement traités. Chaque item doit faire l’objet d’une réponse distincte, en évitant tout renvoi à une autre réponse.

Le soumissionnaire veille à faire des réponses concises et précises. Les éléments de réponse peuvent notamment comporter des schémas, tableaux et capture d’écran, favorisant la synthèse et la clarté. Pour chaque item, les éléments attestant de l’adéquation des solutions proposées aux besoins exprimés, de l’expertise métier, des retours d’expérience, et d’ajout de valeurs, sont particulièrement appréciés.

Le soumissionnaire peut annexer ou ajouter tout document supplémentaire de son choix à son mémoire technique en veillant à indiquer explicitement dans le corps du mémoire technique la référence aux annexes éventuelles.

# Couverture des besoins

## Couverture des exigences techniques et fonctionnelles

Cette partie porte sur les paragraphes 3, 5, 6 et 7 du CCTP.

Le soumissionnaire détaille et illustre dans cette partie comment la solution proposée satisfait les différentes exigences fonctionnelles et techniques formulées dans le CCTP. Le soumissionnaire démontre l’adéquation de la solution proposée aux exigences fonctionnelles et techniques ainsi que l’évolutivité de la solution proposée.

L’offre du soumissionnaire doit pouvoir mettre en exergue les éventuels écarts de niveau vis-à-vis des attentes du CCTP, notamment le soumissionnaire détaille en particulier la prise en compte dans le cadre du présent marché des exigences en matière de :

* Fonctionnalités « cœur de solution »  ;
* Fonctionnalités « supplémentaires »  ;
* L’architecture et sécurité ;
* Processus de documentation.

## Description des engagements pris (notamment au niveau de la supervision, de la réactivité des équipes dédiées ou mutualisées…) pour respecter a minima la GTI, la GTR et les délais.

Cette partie porte sur le paragraphe 8 du CCTP.

## Démarche de réalisation des travaux de réversibilité/transférabilité sortante

Cette partie porte sur le paragraphe 5.10 du CCTP

Dans cette partie, le soumissionnaire fournit une version 0 du plan de réversibilité décrivant  :

* sa méthodologie de réalisation des travaux ;
* les prérequis ;
* les livrables (description et exemple de contenu) ;
* les profils mobilisés et la justification du dimensionnement proposé (décomposition indicative des charges par profil utilisateur) ;
* une proposition de planning pour la phase de réversibilité/transférabilité sortante.

# Démarche de lancement et de mise en œuvre de la solution (phase initialisation)

Cette partie porte sur le chapitre 4 du CCTP.



## Organisation des moyens humains mobilisés et dispositif de pilotage pour la phase de lancement et de déploiement de la solution

Dans cette partie le soumissionnaire décrit :

* L’organisation d’équipe (rôles et responsabilités) mise en place pour la réalisation de ces travaux ;
* Le dispositif de pilotage et son fonctionnement. Il décrit notamment les instances, les modalités de pilotage et les indicateurs clés ;
* Les moyens humains mobilisés : description des profils (matrice de compétences, CV) et justification du dimensionnement proposé (décomposition indicative des charges par profil utilisateur).

## Démarche de réalisation de déploiement de la solution

Le soumissionnaire décrit pour ces différentes prestations :

* Plan projet :

- sa méthodologie de réalisation des travaux ;

- les prérequis ;

- Un calendrier le plus détaillé possible de la phase de déploiement de la solution dans les délais annoncés dans le CCTP.

* les livrables (description et exemple de contenu). En particulier, il fournit une version 0 des documents suivants :

- Plan d’assurance qualité (PAQ) ;

- Plan d’assurance sécurité (PAS) ;

- Plan d’amélioration continue.

## Démarche de réalisation des travaux de formation et d’accompagnement au changement

Cette partie porte sur le paragraphe 4 et 5.7 du CCTP

Le soumissionnaire décrit dans cette partie :

* Son approche en matière d’accompagnement au changement et ses recommandations dans le contexte de la DGFIP. Il fournit à ce titre une version V0 du plan d’accompagnement du changement ;
* La démarche de réalisation des différentes prestations de production des contenus pédagogiques et d’animation de formation : méthodologie, livrables, profils mobilisés et justification du dimensionnement.

# Démarche de réalisation des travaux de la phase d’exploitation – gestion opérationnelle

Cette partie porte sur les paragraphes 9 et 10 du CCTP

Le soumissionnaire décrit :

* Organisation de son dispositif de pilotage en phase d’exploitation (description, livrables, propositions améliorations ...) ;
* Organisation de son support (ou Single Point Of Contact) pour la gestion des demandes, la gestion des incidents/problèmes, la gestion de la maintenance, la gestion des crises, la supervision (description, livrables, matrice escalade, version V0 du plan de reprise d’activité, reporting et suivi…) ;
* Organisation du dispositif d’équipe pour la gestion de la maintenance en condition opérationnelle (MCO) et de la maintenance en condition de sécurité (MCS) (description, livrables, CV…) ;

# Dématérialisation des documents et allègement des flux en lien avec l’exécution du marché

Cette partie porte sur le paragraphe 13 du CCTP.

*Le soumissionnaire détaille et illustre dans cette partie l’organisation et les moyens qu’il compte mettre en œuvre pour respecter son engagement de dématérialiser les échanges et alléger les flux dans le cadre de l’exécution du marché.*