

**Appel d’offres ouvert**

**Prestations de saisie informatique de données de surveillance**

**Cadre de réponse technique**

**SOMMAIRE**

[**1** **Qualité de la réponse technique** 4](#_Toc200614037)

[***1.1*** ***Compréhension du contexte d’intervention (5 points)*** 4](#_Toc200614038)

[***1.2*** ***Qualité des moyens humains affectés (20 points)*** 4](#_Toc200614039)

[***1.3*** ***Méthodologie pour l’exécution des prestations (20 points)*** 4](#_Toc200614040)

[***1.4*** ***Modalités de suivi des prestations (15 points)*** 5](#_Toc200614041)

**INFORMATIONS GENERALES**

Ce document est un plan type que le Soumissionnaire doit respecter afin de permettre au Pouvoir adjudicateur la comparaison des offres au regard des critères d’analyse des offres énoncés dans le Règlement de Consultation.

**Le présent cadre de réponse constitue la justification de l’offre technique au regard du critère « valeur technique » et ses sous-critères** :

**Critère Valeur Technique : 60 points**

* *Sous-critère n°1 : Compréhension du contexte d’intervention (5 points)*
* *Sous-critère n°2 : La qualité des moyens humains affectés (20 points)*
* *Sous-critère n°3 : Méthodologie pour l’exécution des prestations (20 points)*
* *Sous-critère n°4 : Modalités de suivi des prestations (15 points)*

Les candidats doivent respecter le présent cadre de réponse pour la rédaction de leur offre. Cependant compte tenu de la diversité des réponses possibles, des adaptations de ce document sont tolérées. Les réponses aux questions posées peuvent être complétées par toutes les pièces que le candidat juge utile de joindre et pouvant aider à la compréhension de l’offre.

Si le candidat fourni un mémoire technique, il devra mentionner dans le CRT où trouver les informations de façon claire au sein de ce mémoire. A défaut, les informations pourront ne pas être prises en compte.

Il est rappelé qu’il est attendu du Soumissionnaire de façon globale qu’il soit force de proposition en se basant sur son expertise et sur l’état de l’art relatifs à des prestations de saisie informatique de données de surveillance.

L’ensemble des informations apportées dans le présent document et dans l’ensemble de l’offre deviennent des engagements contractuels, et ne doivent pas contredire le DCE.

1. **Qualité de la réponse technique**
   1. ***Compréhension du contexte d’intervention (5 points)***

**Le Soumissionnaire indiquera sa compréhension et sa réponse sur les services à fournir.**

**Il précisera également l’adéquation de son offre, en termes et services avec les besoins exprimés**.

Le Soumissionnaire décrira notamment :

* Le contexte d’exécution de la prestation
* Les enjeux et objectifs de la prestation
* La connaissance des données à traiter
  1. ***Qualité des moyens humains affectés (20 points)***

**Le Soumissionnaire présentera les moyens humains qu’ils comptent affectés aux prestations.**

Notamment, le soumissionnaire :

* Précisera les compétences et les expériences des membres de l’équipe, y compris celles du référent/chef d’équipe, avec des CV à l’appui.
* Précisera la formation qui sera mis en place lorsqu’un nouvel agent sera recruté pour le marché
* Apportera des précisions sur le rôle et les missions du référent/chef d’équipe
* Précisera le rôle du coordonnateur en charge du suivi des prestations et son identification
* Précisera les modalités d’organisation pour la pérennité des moyens humains ; c’est-à-dire l’organisation de l’équipe qui sera mis en œuvre, ainsi que les remplacements prévues en cas d’absence d’un ou des agents.
  1. ***Méthodologie pour l’exécution des prestations (20 points)***

**Le Soumissionnaire orientera sa réponse sur les prestations demandées dans le CCTP.**

**Il décrira sa méthodologie, son savoir-faire et son organisation pour assurer les prestations attendues.**

Notamment, le soumissionnaire :

* Précisera sa méthodologie de contrôle qualité de la saisie
* Précisera sa méthodologie pour le respect des délais avec un planning de répartition des tâches
* Description des solutions proposées en cas de non-respect des délais en fonction des problèmes rencontrés.
* Précisera sa stratégie pour absorber un pic d’activité
* Développera sa compréhension de la méthodologie de saisie par typologie
* Proposera un plan d’assurance qualité (PAQ)

- Proposera un plan d’assurance sécurité (PAS)

* Proposera une méthodologie quant à la construction du plan de progrès
* Proposera un plan type de réversibilité
* Détaillera les mesures prises pour garantir la sécurité et la confidentialité des données dans le cas où l’exécution des prestations est assurée au moins en partie en télétravail.
  1. ***Modalités de suivi des prestations (15 points)***

**Le soumissionnaire présentera les moyens et les méthodes mises en place afin d’établir un suivi des prestations demandées dans le CCTP.**

Notamment, le soumissionnaire :

* Elabora une proposition de communication d’indicateurs « clés » pour le suivi journalier de l’activité
* Proposera les moyens mis en place pour établir un comité mensuel de pilotage
* Proposera les moyens pour signaler un retour après un incident
* Précisera les mesures prises en interne pour gérer un incident ou un manquement