Secrétariat général

Direction du numérique

Sous-direction des produits numériques métiers

|  |
| --- |
|  |

Procédure SG-SAD3-021-25

**Maintenance et adaptation des outils de la sphère DEMAT’ADS : Infogérance et AMOE TMA**

Cadre de mémoire technique

sommaire

Table des matières

[1 - Qualité générale de la prestation et de son pilotage 4](#_Toc115705337)

[2 - Qualité technique des prestations 8](#_Toc115705338)

[3 - Qualité de la mise en œuvre des prestations 8](#_Toc115705339)

**PRÉAMBULE**

Le présent document tient lieu de mémoire technique. Il doit être entièrement complété *(sauf indication contraire)* l’ensemble des encarts gris (y compris celui en en-tête) en tenant compte des dispositions suivantes :

1. ***Les réponses n’excéderont pas deux pages, sauf mention contraire, par item de la présente annexe technique.***
2. ***Les candidats annexeront à ce mémoire technique des exemples de CV par type de profils. :***
3. ***Seules les réponses à cette annexe technique et les annexes demandées ci-dessus seront pris en compte dans la note technique.***

1 – Compréhension du contexte, des enjeux et des besoins, et organisation générale des prestations

1. Reformulez votre compréhension de la politique publique poursuivie, et des positionnements des différents acteurs intervenant sur les produits de la sphère DEMAT’ADS.

|  |
| --- |
|  |

1. Reformulez votre compréhension du contexte, des objectifs et besoins du présent marché

|  |
| --- |
|  |

1. Décrivez votre compréhension des rôles de prestataires d’infogérance et de l’assistance à maîtrise d’œuvre TMA, l’organisation, les méthodes, dont le devoir de conseil et les situations dans lesquelles vous comptez l’exercer auprès de l’administration.

|  |
| --- |
|  |

1. Décrivez l’organisation de votre structure au regard des attendus du présent marché.

|  |
| --- |
|  |

1. En cas de groupement, décrivez ses modalités de fonctionnement et le partage des responsabilités.

|  |
| --- |
|  |

1. Décrivez l’organisation proposée pour la mise en œuvre et la réalisation des prestations objets du présent marché

|  |
| --- |
|  |

1. Précisez votre expérience sur ce type de prestations

|  |
| --- |
|  |

1. Décrivez l'organisation proposée pour assurer une fluidité et une coordination optimale entre les différentes unités d’œuvre, en particulier quand des unités d’œuvre prises en charge par des équipes différentes s'enchaînent ou quand les méthodologies choisies diffèrent

|  |
| --- |
|  |

1. Décrivez le pilotage opérationnel et contractuel de la prestation, avec les instances et indicateurs associés ; précisez en particulier les indicateurs de pilotage, de suivi de la performance, et de suivi de qualité que vous proposeriez de suivre pour le projet et, pour chacun, avec quels objectifs

|  |
| --- |
|  |

1. Décrivez les outils de gestion projet partagés que vous proposeriez d’utiliser

|  |
| --- |
|  |

1. Le candidat pourra *(optionnel)* dans ce dernier item faire part à l’Administration de points d’attention ou d’excellence qu’il jugera nécessaire pour juger de la qualité de son offre.

|  |
| --- |
|  |

2 – Qualité technique des prestations d’infogérance et d’AMOE TMA

1. Reformulez, en une page au maximum, votre compréhension des principaux attendus de l’Administration en ce qui concerne les différentes prestations.

|  |
| --- |
|  |

1. Reformulez votre compréhension des sous-jacents techniques du projet et les enjeux emportés pour le projet

|  |
| --- |
|  |

1. Décrivez les infrastructures dont vous disposez ou que vous mettrez en place dans vos locaux afin de répondre aux exigences et attendus du CCTP.

|  |
| --- |
|  |

1. Décrivez vos méthodes et process pour les prestations d’infogérance des environnements

|  |
| --- |
|  |

1. Décrivez vos méthodes et process pour la mise en place du CI/CD

|  |
| --- |
|  |

1. Décrivez vos méthodes et process de développement dans le cadre de réalisation agile

|  |
| --- |
|  |

1. Décrivez en quoi vos développements répondent aux exigences et attendus de l’administration en termes d’accessibilité et d’ergonomie

|  |
| --- |
|  |

1. Décrivez en quoi vos développements et vos processus répondent aux exigences et attendus de l’administration en termes de sécurité

|  |
| --- |
|  |

1. Décrivez comment vous souhaitez piloter la performance de la prestation

|  |
| --- |
|  |

1. Le candidat pourra *(optionnel)* dans ce dernier item faire part à l’Administration de points d’attention ou d’excellence qu’il jugera nécessaire pour juger de la qualité technique de ses prestations.

|  |
| --- |
|  |

3 - Qualité du dispositif opérationnel

Le candidat décrit de quelle manière sa proposition répond aux besoins et aux exigences formulées au CCTP. Il précisera pour chaque unité d'œuvre le détail des charges estimatives (en jour homme). Il précisera les modalités de lieux d'exécution des prestations. Il précisera la gouvernance et les moyens qu’il met en œuvre pour assurer la qualité de la prestation.

Deux pages maximum par UO à l'exception de l’UO\_DEVOPS\_TMA\_5 et des UO\_FM dont la description pourra comprendre jusqu’à quatre pages.

Pour certaines UO, des précisions complémentaires sont attendues par l’administration

**UO\_FM - Infogérance Forfait mensuel**

Pour les prestations d’infogérance mensualisées, Il est demandé au candidat de décrire très précisément les moyens mis en œuvre pour gérer :

* L’obsolescence, y compris les montées de versions de toute la pile logicielle
* La mise en œuvre des correctifs de sécurité sur l’ensemble de l’infrastructure qui sera exploitée
* Les actes pour la gestion des incidents et la maintenance en condition opérationnelle
* La maintenance, l’administration et l’exploitation des socles applicatifs des produits de la sphère Demat’ADS

Le candidat devra aussi décrire le mécanisme de sauvegarde mis en œuvre notamment, permettant, dans le cadre de l’exécution du PRA, de garantir une perte de données maximum de 4h.

Le candidat présentera sa stratégie et le mode de suivi de la maintenance des logiciels et OS installés sur l’infrastructure.

Les candidats peuvent prendre connaissance du nombre de tickets en moyenne par année correspondant à des demandes de services en annexe 7. Ces chiffres seront ceux à prendre en compte pour évaluer la charge de travail et la proposition à formuler tant en termes d’organisation que financière.

Il est demandé au candidat de décrire très précisément le mode de gestion contractuel et l’impact sur le forfait mensuel infogérance des demandes d’évolutions, augmentation et réduction de capacité de l’infrastructure à la demande de l’administration et/ou l’exploitation des éventuels de nouveaux composants et de nouveaux environnements

Le mode de calcul de l’impact sur le tarif de la prestation (à la hausse comme à la baisse) suite à l’ajout ou au décommissionnement d’un composant doit être fourni par le titulaire dans sa réponse au marché et sa bonne compréhension par l’administration assurée.

**UO\_PC\_I1 - Acquisition et prise en charge de l’infogérance**

Les candidats proposeront dans leur offre une description des tests à blancs prévus lors de la phase d’acquisition.

**UO\_PC\_TMA\_1 - Acquisition et prise en charge de la TMA des produits**

Les candidats proposeront dans leur offre une description des tests à blancs prévus lors de la phase d’acquisition.

**UO\_DEVOPS\_TMA\_5 - Développement des produits de la sphère DEMAT en mode DevOps**

Les candidats proposeront dans leur offre :

* une description de mise en place de processus d’automatisation et de maintenance de l’ensemble des tests décrits paragraphe VIII.1.c.3.
* une ventilation des activités au sein de l’ensemble de l’équipe, notamment la répartition entre les charges productives et non productives.
* La composition du mix profil proposé avec les coûts unitaires de chaque profil

L’administration attend un engagement fort du candidat en termes de qualité des développements.

Dans son offre, le titulaire devra proposer le taux de prise en charge des corrections des anomalies de validation (cf paragraphe VIII.1.e) par l’administration qu’il accepte au lancement du marché (ce taux ne pourra excéder 10%) et une dégressivité annuelle sur la durée du marché.

|  |
| --- |
|  |

4 – Performance environnementale

1. Expliquez la stratégie bas carbone de votre entreprise et les objectifs de réduction de GES pour votre entreprise et dans le cadre de l’activité spécifique du numérique, et plus particulièrement des prestations, objet du présent marché. Précisez de quelle façon vous suivez vos émissions de GES et plus largement votre empreinte environnementale.

|  |
| --- |
|  |

1. Précisez les actions que vous envisagez de mener pour réduire l’empreinte environnementale de votre entreprise dans le cadre des prestations, objet du marché, en particulier dans les développements, les systèmes d’infogérance et dans l’utilisation du matériel numérique

|  |
| --- |
|  |

1. Le candidat pourra *(optionnel)* dans ce dernier item faire part à l’Administration de points d’attention ou d’excellence qu’il pense utiles pour juger de performance environnementale de son entreprise

|  |
| --- |
|  |

5 – Liste des annexes fournies

|  |
| --- |
|  |