Une image contenant noir, obscurité

Description générée automatiquementUne image contenant Graphique, graphisme, silhouette, art

Description générée automatiquement

|  |
| --- |
|  |
| **Prestations d’évolution de l’application de gestion des concours et de maintenance associée pour les besoins de l’Institut national du service public (INSP)** |
| **Cadre de réponse technique (CRT)** |

Table des matières

[Introduction 3](#_Toc201151248)

[1. COORDONNEES DU TITULAIRE 4](#_Toc201151249)

[2. INTERLOCUTEUR UNIQUE 4](#_Toc201151250)

[3. Compréhension du besoin et couverture fonctionnelle (7 points) 5](#_Toc201151251)

[4. Organisation, modalités d’assistance et de maintenance (15 points) 5](#_Toc201151252)

[5. Exécutions des maintenances corrective et évolutive (15 points) 6](#_Toc201151253)

[a. Maintenance corrective (5 points) 6](#_Toc201151254)

[b. Maintenance évolutive (10 points) 6](#_Toc201151255)

[6. Réalisation des évolutions fonctionnelles (10 points) 6](#_Toc201151256)

[7. Sécurité et mise en conformité aux normes (5 points) 7](#_Toc201151257)

[8. Formation et transfert de compétences (3 points) 7](#_Toc201151258)

[9. Qualité des profils de l’équipe dédiée et projets similaires (5 points) 8](#_Toc201151259)

## Introduction

Le présent document constitue le cadre de réponse à suivre pour la présentation des offres.

Les éléments et les exigences décrits dans le CCTP sont à prendre en compte dans leur intégralité.

Ce document vise à simplifier la réponse au marché et à l’analyse des offres. Le candidat doit répondre à l’ensemble des questions, dans l’ordre indiqué. Il est attendu que les éléments proposés par les candidats dans ce questionnaire soient en rapport direct avec les questions. Les présentations générales ainsi que les reformulations ou les paraphrases du CCTP ne seront pas valorisées.

Par ailleurs, le candidat veille à privilégier des réponses courtes, synthétiques et pouvant prendre la forme de schémas ou d’images.

Le nombre de pages maximum est de 60 pages (hors annexes), rédigées dans la police « Arial » 11 ou équivalent en taille avec des interlignes simples.

Les candidats doivent renseigner le présent document sans le modifier. Celui-ci tient lieu de réponse technique au marché et constituera une pièce juridique engageant son titulaire.

Le candidat peut, s’il le souhaite, annexer un ensemble d’éléments pour préciser sa réponse. Il est toutefois porté à son attention que ne seront valorisés que les points entrants directement dans le cadre de réponse.

# COORDONNEES DU TITULAIRE

|  |  |
| --- | --- |
| **Raison sociale de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Adresse de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Téléphone de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Mail de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Plages horaires** |  |

# INTERLOCUTEUR UNIQUE

*Correspondant en charge du suivi du marché. Il s’agit de l’interlocuteur de l’acheteur tout au long du marché. En cas de modification, le titulaire devra en informer l’acheteur immédiatement.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Prénom et nom de la personne en charge de l’exécution du marché** |  |
| **Fonction de la personne en charge de l’exécution du marché** |  |
| **Téléphone de la personne en charge de l’exécution du marché** |  |
| **Mail de la personne en charge de l’exécution du marché** |  |

# Compréhension du besoin et couverture fonctionnelle (7 points)

**Compréhension du besoin**

Le candidat présente sa compréhension de l’environnement Sérénade, en particulier l’assistance, la maintenance et l’évolution de cette application à forte valeur métier. Il insistera sur les aspects de confidentialité, de sécurité et la spécificité des périodes critiques et la continuité de service. Il détaille également la méthode prévue pour sa bonne appropriation initiale de l’application.

Il explicite en quoi sa réponse contribue à l’atteinte des objectifs du marché et répond à ses enjeux.

Il explicite également ce qu’il a compris de l’organisation et de la gouvernance projet, notamment dans la répartition des missions et des responsabilités entre l’INSP et lui-même dans le cadre du projet.

Le candidat précise les points d’attention, risques et solutions envisagées sont également présentés. Il pourra éventuellement renvoyer au Mémoire Technique pour plus de détails.

En cas de fourniture d’un mémoire technique, celui-ci ne doit pas excéder 40 pages.

|  |
| --- |
|  |

# Organisation, modalités d’assistance et de maintenance (15 points)

Décrivez l'organisation et les modalités d'assistance utilisateur mises en place :

* Moyens de communication et de remontée des demandes
* Suivi des tickets, indicateurs de traitement
* Périmètre de l’assistance (niveau 2/3), horaires, gestion des périodes d’activités critiques
* Collaboration avec les équipes fonctionnelles et techniques de l’INSP
* Mise à jour des documentations et du code source

Indiquer également comment seront réalisées les opérations de surveillance / supervision permettant l’identification et le traitement d’incidents de sécurité. Le candidat devra détailler les modalités d’organisation relative à l’assistance. Le candidat précisera sa plage habituelle de travail.

Le candidat présente sa plateforme de gestion des incidents.

Commentaires Candidat :

|  |
| --- |
|  |

# Exécutions des maintenances corrective et évolutive (15 points)

# Maintenance corrective (5 points)

Le candidat décrit son approche pour la maintenance corrective :

* Typologie des anomalies et engagements de prise en compte/résolution
* Outil de suivi, priorisation et processus de mise en production des correctifs
* Traçabilité des interventions, mises à jour de documentation
* Suivi contractuel des GTR selon les périodes normales et critiques

# Maintenance évolutive (10 points)

Le candidat explicite son approche pour accompagner l’INSP dans les évolutions de la solution Sérénade. Incluez notamment :

* Les mises à jour pour assurer la compatibilité avec une nouvelle version de navigateur ou de système d'exploitation.
* Les évolutions réglementaires
* L’adaptation au changement d’un protocole d’échange (API externe, SSO, etc.).
* La mise en conformité avec une nouvelle norme (ex. : RGAA, RGS, DSFR).
* L’ajout de logs ou métriques pour le monitoring.

Le candidat explicite sa méthode pour le maintien de la plateforme dans une cohérence technique et sécuritaire satisfaisante en liaison avec le service informatique de l’INSP.

# Réalisation des évolutions fonctionnelles (10 points)

Le candidat explique son approche pour accompagner l’INSP dans les évolutions de la solution Sérénade en incluant notamment :

* Les évolutions réglementaires entraînant un changement de périmètre fonctionnel
* L’intégration de modules tiers (ex : Viatique – correction) via des APIs dédiées
* La mise en conformité relative aux contraintes RGPD
* La dématérialisation des inscriptions
* La création d’un espace candidat
* La traçabilité et la recette des livrables

|  |
| --- |
|  |

# Sécurité et mise en conformité aux normes (5 points)

Le candidat confirme et montre qu’il a bien compris l’enjeu de sécurité, il fournit un ensemble d’éléments permettant de garantir la sécurité de la solution et de ses évolutions (normes, accréditation, certification, processus, méthode outils).

Le candidat précise les mesures **matérielles, logicielles et organisationnelles** internes, et en lien avec les intervenants extérieurs le cas échéant, qu’il met en œuvre pour garantir :

* L’intégrité des données (lors de leurs stockages ou de leurs transmissions), y compris pour les données à caractère personnel
* La confidentialité des données, y compris pour les données à caractère personnel
* L’authenticité des données, y compris pour les données à caractère personnel
* La non-répudiation des données, y compris pour les données à caractère personnel

Décrivez les mesures techniques et organisationnelles garantissant la sécurité, la conformité au RGS, au DSFR, au RGAA, à la PSSIE, au RGPD, ainsi que la traçabilité des actions.

|  |
| --- |
|  |

# Formation et transfert de compétences (3 points)

Le candidat détaille l’approche proposée pour accompagner les utilisateurs et administrateurs de la solution :

* Formations initiales et complémentaires / transfert de compétence
* Supports de cours et documentation
* Attestations et livrables post-formation

# Qualité des profils de l’équipe dédiée et projets similaires (5 points)

Le candidat présente l’organisation de l’équipe dédiée à l’exécution du marché (rôles, liens hiérarchiques et fonctionnels)**.**

|  |
| --- |
|  |

Il présente les membres de l'équipe projet au moyen du tableau ci-dessous en précisant :

* Les postes
* Le profil, l'expérience, le niveau de connaissance des technologies employées des principaux interlocuteurs projet

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Présentation synthétique du profil | | Années d’expérience |
|  | |  |
| Expériences significatives |  | |
|  | |
|  | |
| Compétences |  | |
| Formations |  | |
| Certifications |  | |
| Affectation aux prestations du projet |  | |

Maximum ½ page par profil

Le candidat pourra fournir un recueil de CV plus complet dans le Mémoire Technique.