|  |
| --- |
|  |



AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE

7, rue du Fer à Moulin

75221 - PARIS CEDEX 05

Tél. : 01 43 37 95 96

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**Consultation N° 24-030-IT**

***Services éditiques externalisés,   
fournitures et prestations associées***

**Nom du candidat : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Date : \_\_ / \_\_ / \_\_**

SOMMAIRE

1 Préambule à lire attentivement 3

2 QUALITE TECHNIQUE DE L'OFFRE 4

2.1 Contenu des phases d’initialisation et de réversibilité 4

2.1.1 Prise en compte des enjeux 4

2.1.2 Phase initialisation 4

2.1.3 Phase de réversibilité 5

2.2 Délais des phases d’initialisation et de réversibilité 6

2.3 Moyens et procédures garantissant la qualité de service 6

2.3.1 Fonctionnement général 6

2.3.2 Unités d’œuvres et fournitures 7

2.3.3 Suivi du marché 9

2.3.4 Pilotage de la production 9

2.3.5 Performance 11

2.4 Moyens et procédures garantissant la continuité de service 11

2.5 Moyens et procédures garantissant la confidentialité 13

3 Développement durable 14

# Préambule

## Préambule à lire attentivement

**NE PAS TRANSFORMER EN PDF**

**Le présent cadre de réponse doit être complètement renseigné.**

**Ne pas modifier la structure du présent cadre de réponse (plan, questions).**

Répondre en-dessous de chaque question (barre grisée). Apporter les éléments d'explication souhaités. Agrandir les zones de réponses si nécessaire. Ne pas supprimer ni créer de rubrique.

Remplir les éventuels tableaux. En cas de réponse demandée du type OUI / NON, rayer la mention inutile. Par exemple : OUI / ~~NON~~ si la réponse est OUI.

Si demandé, ou si une réponse le nécessite, un développement ou des détails trop volumineux pour figurer dans le présent cadre de réponse technique peut être joint. Dans ce cas :

* Le fichier annexé doit être référencé dans le présent document à l’endroit où il est utile, en précisant le cas échéant le paragraphe concerné.

Son nom doit être celui du présent document auquel sont ajoutés un numéro d’annexe et un objet: « Annexe**XX** **objet** ».

**L’utilisation des annexes ne dispense en aucun cas le candidat de renseigner les rubriques du présent cadre de réponse technique qui devra alors contenir un résumé où les principales informations sont présentes.**

Les documents joints en annexes ne se substituent en aucun cas au présent cadre de réponse technique. En cas de différence entre ces documents et le cadre de réponse technique, il sera tenu compte des éléments indiqués dans le cadre de réponse technique.

En cas de références différentes entre le cadre de réponse financier et le cadre de réponse technique, le candidat s’expose au rejet de son offre.

Seules les rubriques structurant le présent cadre de réponse seront contractuelles à l’exclusion de toutes autres.

## Conformité de l’offre

Conformément au règlement de la consultation :

**Le candidat confirme qu’il support le papier 80g sur l’ensemble des travaux prévus au marché :**

|  |  |
| --- | --- |
| OUI | NON |

Commentaire éventuel :

**Le candidat confirme qu’il supporte** **le contrat d’interface prévu au marché :**

|  |  |
| --- | --- |
| OUI | NON |

Commentaire éventuel :

# QUALITE TECHNIQUE DE L'OFFRE

## Contenu des phases d’initialisation et de réversibilité

### Prise en compte des enjeux

1. Le candidat décrit sa compréhension du contexte du marché.
2. Le candidat décrit sa compréhension des besoins et des enjeux de ce marché et des contraintes identifiées le cas échéant.
3. En tant que Producteur éditique à partir de flux « imprimables », le candidat montre quelles expériences et résultats il a eu sur des projets similaires, et comment cela lui sera utile pour exécuter au mieux le marché.

### Phase initialisation

1. Le candidat décrit la méthodologie de mise en œuvre du contrat d’interfaces demandé par l’AP-HP : phases, étapes, tâches, livrables, etc. en tenant compte d’un calendrier de 3 mois maximum
2. Le candidat décrit le dispositif qu’il met en œuvre pour l’initialisation du marché, la composition de son équipe.
3. Le candidat détaille les méthodes, normes, outils et procédures qu’il mettra en place afin d’assurer le contrôle et la qualification technique des prestations de ce marché.
4. Le candidat présente son évaluation du besoin de cette phase en ressources humaines, les siennes et celles de l’AP-HP.
5. Le candidat fournit un schéma de la liaison VPN à mettre en œuvre pour les transferts de fichiers informatiques. Il détaille ses installations de télétraitement (protocole de communication, débit, logiciel de transfert, protocole de communication, etc.). Le cas échéant, le candidat décrit son expérience et son savoir-faire en matière de télétransmission, les volumes transférés, les protocoles de sécurité et contrôle utilisés).
6. Concernant le moniteur de transferts CFT, et le mode de transfert SFTP en push (par l’AP-HP), le candidat décrit les contrôles effectués pour assurer la conformité des fichiers reçus.
7. Le candidat fournit la liste des livrables de cette phase, et leur description détaillée, actant de la validation du transfert des pièces et des connaissances, ainsi que de la transmission de la responsabilité de prise en charge des prestations, du Titulaire sortant vers lui-même, pour les prestations demandées par l’AP-HP.

### Phase de réversibilité

1. Le candidat décrit le dispositif qu’il met en œuvre pour la réversibilité du marché, la composition de son équipe, sa méthodologie.
2. Le candidat présente son évaluation du besoin de cette phase en ressources humaines, les siennes et celles de l’AP-HP.
3. Le candidat fournit la liste des livrables de cette phase, et leur description détaillée, actant de la validation du transfert des pièces et des connaissances ainsi que de la transmission de la responsabilité de prise en charge des prestations, de lui-même vers le Titulaire entrant, pour les prestations demandées par l’AP-HP.

## Délais des phases d’initialisation et de réversibilité

1. Le candidat présente le planning détaillé de la phase d’initialisation, en y intégrant le titulaire sortant.
2. Le candidat indique le délai de la phase d’initialisation du marché sur lequel il s’engage.
3. Le candidat présente un planning détaillé de la phase de réversibilité en y intégrant le futur titulaire.
4. Le candidat indique le délai de la phase de réversibilité du marché sur lequel il s’engage.

## Moyens et procédures garantissant la qualité de service

### Fonctionnement général

1. Le candidat décrit le processus organisationnel de fonctionnement qu’il compte mettre en œuvre pour assurer les services attendus par l’AP-HP.
2. Le candidat présente l’architecture fonctionnelle et technique du Centre de Services Editiques externalisé qu’il compte mettre en place. Il en précise toutes les composantes.
3. Le candidat décrit ce qu’il attend en entrée de ce processus, ce qu’il atteint comme résultats en sortie, et comment il contrôle l’efficacité et l’efficience du processus.
4. Le candidat décrit la méthode fonctionnelle et technique qu’il compte mettre en place en liaison avec l’AP-HP pour assurer et satisfaire l’ensemble des Services attendus.
5. Le candidat décrit le processus de prise en charge des fichiers imprimables émis depuis l’AP‑HP et les moyens qu’il met en œuvre pour garantir l’industrialisation de cette prestation (stockage, contrôle, traçabilité, traitements, etc.).
6. Le candidat formule les prérequis indispensables au bon fonctionnement de son processus de production afin qu’il puisse satisfaire les attendus demandés par l’AP-HP.
7. Le candidat décrit les équipements de l’appareil de production qu’il estime devoir utiliser pour assurer la production de l’AP‑HP (en précisant s’il s’agit d’équipements déjà opérationnels ou d’acquisition.
8. Le candidat décrit le processus de facturation en montrant dans quelle mesure il est industrialisé, avec reprise automatisé des données de production dans le système de gestion, y compris la gestion des spécificités de l’AP-HP, et comment apparaîtront dans les factures les détails par filière.

### Unités d’œuvres et fournitures

1. Le candidat décrit la démarche et les moyens qu’il compte mettre en place pour intégrer dans sa production éditique de nouvelles filières, simples ou complexe.
2. Le candidat décrit la démarche et les moyens qu’il compte mettre en place pour intégrer dans sa production éditique les types ou modèles de documents émis par l’AP‑HP en cas d’évolution de filière.
3. Le candidat décrit la démarche et les moyens qu’il compte mettre en place pour mettre à disposition de l’AP-HP les résultats papier de BATs lors de la réalisation des tests de mise en place d’une nouvelle application et/ou d’une nouvelle filière
4. Pour les services d’impressions, le candidat décrit et explicite le processus, les procédures et les modalités qu’il met en œuvre, les moyens qu’il utilise pour rendre le service le plus performant et traçable possible, et précise comment il traite certains cas particuliers.
5. Pour les services de mise sous plis, le candidat décrit et explicite le processus, les procédures et les modalités qu’il met en œuvre, les moyens qu’il utilise pour rendre le service le plus performant et traçable possible, et précise comment il traite certains cas particuliers.
6. Pour les opérations d’affranchissements, le candidat décrit et explicite le processus, les procédures et les modalités qu’il met en œuvre, les moyens qu’il utilise pour rendre le service le plus performant et traçable possible, et précise comment il traite certains cas particuliers, notamment les courriers mis manuellement sous pli et à l’international.
7. Le candidat décrit son processus de remise en poste.
8. Le candidat indique les dispositions prises assurant qu’il a accès la tarification courrier industriel V3, puis PREMIUM de LA POSTE.
9. Le candidat décrit les opérations qu’il compte mettre en œuvre pour traiter le retour des PND. Il confirme être abonné au contrat Alliage Premium de LA POSTE et qu’il fera bénéficier l’AP-HP du retour informatisé sur les plis non distribués, et la destruction de ces derniers.
10. Le candidat décrit comment il traite les LRE et précise comment cela entre dans le cadre du règlement eIDAS pour ce qui concerne la signature électronique.
11. Le candidat peut, s’il le souhaite, faire état de services additionnels compris dans l’offre sans coût supplémentaire.

### Suivi du marché

1. Le candidat décrit le dispositif qu’il met en œuvre pour le suivi du marché, la composition de son équipe, sa méthodologie.
2. Le candidat détaille le dispositif prévu et les modalités vis-à-vis de l’AP‑HP en cas de remplacement d’un interlocuteur.

### Pilotage de la production

1. Le candidat décrit le processus de pilotage des Services et les moyens qu’il met en œuvre pour garantir l’industrialisation de l’ensemble de ces prestations (normes / codification, matériel, etc.).
2. Le candidat décrit et explicite la méthode qu’il compte employer pour que l’AP-HP puisse avoir en continue une vision la plus complète et la plus intègre possible des documents ou des flux qu’elle émet.
3. Le candidat décrit les moyens mis en œuvre pour faciliter le suivi et le contrôle entre les UO consommées et les UO facturées (Exemple : via un tableau récapitulatif du suivi de la facturation).
4. Pour chacun des tableaux de bord disponibles à partir de l’outil de suivi, dont ceux exigés dans le CCTP, le candidat indique : les informations statistiques avec leur mode de calcul, les informations factuelles avec leur mode de récolte des indicateurs, la fréquence des mises à jour, l’accessibilité à ces pages, l’aspect visuel, etc.

Présentation du Tableau de Bord N°1 - Etat mensuel de production (conservé sur 3 mois glissants) :

Présentation du Tableau de Bord N°2 - Etat quotidien de production (conservé sur 3 mois glissants), par type de traitement (filière) :

Présentation du tableau de bord N°3 - Etat détaillé de production (conservé sur 3 mois glissants) :

Présentation du tableau de bord N°4 – Etat des stocks par type de produit stockés pour l’AP‑HP :

Présentation du tableau de bord N°5 – Liste de l’ensemble des incidents répertoriés :

Présentation du tableau de bord N°6 – Etat de facturation au jour le jour (conservé sur une année glissante) :

Présentation du tableau de bord N°… :

### Performance

1. Le candidat décrit les dispositifs assurant que le lien informatique et le traitement des courriers dans les flux reçus est fluide et performant au regard des volumes de traitements annoncés, et plus particulièrement ce qui évitera des réémissions de fichiers reçus, ou des erreurs d’aiguillages de courriers produits.
2. Le candidat décrit le processus et les moyens qu’il met en œuvre pour garantir la qualité exigée des livrables (façonnage, complétude, stockage, reprise sur gâche, traçabilité, travaux de post-impression, etc.).
3. Le candidat présente ses capacités de production et, au regard des processus de remise en poste et de distribution décrits précédemment, il précise les moyens qu’il met en œuvre pour démontrer qu’il garantit le respect des seuils des trois des indicateurs « Qualité de Service » QS1, QS2 et QS3 définis dans le CCTP.
4. Au regard des composantes de ses installations de production présentées précédemment dans le fonctionnement général, pour chacun des équipements impliqués dans la production pour servir les besoins de l’AP‑HP, le candidat précise la capacité de production, en%.

## Moyens et procédures garantissant la continuité de service

1. Le candidat confirme qu’en cas de production sur un ou plusieurs autres sites il fournira les mêmes prestations aux mêmes tarifs dans les mêmes conditions qu’en temps normal.
2. Au regard de l’architecture déjà décrite précédemment, le candidat présente les dispositifs garantissant la continuité de service en réponse aux risques de pannes et incidents de production.
3. Le candidat indique les moyens dont il dispose, notamment les sites de replis, capables d’effectuer les prestations d’édition et de façonnage en cas d’indisponibilité du centre de traitement principal. Il précise l’adresse et la description des sites de replis et convention d’utilisation.
4. Le candidat décrit les procédures de reprise en cas de dysfonctionnement de son infrastructure principale, et identifie les éventuels impacts ou actions nécessaires pour l’AP‑HP.
5. Le candidat précise également sa stratégie de tests lors de délestages vers des sites de replis en cas de non fonctionnement de son centre de traitement principal.
6. Le candidat décrit les dispositifs et procédures préventifs de PRA/PCA, nature et fréquence des tests.
7. Pour assumer la reprise de toute la charge sur les sites en cas de replis, le candidat démontre que la production en temps normal préserve un taux de disponibilité suffisant sur chaque site potentiellement concerné.
8. Le candidat montre aussi qu’en cas de sinistre majeur le PRA/PCA fonctionne pour l’ensemble des informations et des traitements qu’il traite ou produit dans ses locaux et plus généralement au sein de son propre Système d’Information. Il donne les précisions montrant que les données traitées et les traitements lancés dans le cadre du présent marché font partie de ce PRA.
9. Le candidat décrit les dispositions prises sur ces sites de traitements de données et de productions pour la prévention contre l’incendie.
10. Le candidat décrit les dispositions prises sur ces sites de traitements de données et de productions contre les tentatives d’accès physiques.
11. Le candidat décrit les dispositions prises contre les cyberattaques, en précisant sur quelles parties elles portent dans l’ensemble des systèmes informatiques et de télécommunications, concernés par les transferts, les dépôts ou les traitements de données de l’AP‑HP dont il a la responsabilité.

## Moyens et procédures garantissant la confidentialité

1. Le candidat décrit les moyens, procédures et dispositifs mis en œuvre pour assurer la confidentialité dans la transmission des données et l’accès aux outils informatiques.
2. Le candidat décrit les moyens, procédures et dispositifs mis en œuvre pour assurer la confidentialité des données au niveau de l’accès de ses locaux.

# Développement durable

Le critère développement durable concerne l’activité ***relative*** *à l’objet du marché*.

1. Le candidat indique les écolabels, logos, certificats et normes auxquels il satisfait dans le cadre de son activité pour la réalisation des prestations de ce marché.
2. Le candidat montre dans quelle mesure son activité liée au marché est conforme avec le label IMPRIM’VERT ou équivalent.
3. Le candidat montre dans quelle mesure son activité liée au marché est conforme à la famille des normes ISO 14001:2004, voire la nouvelle version ISO 14001:2015, qui traite de divers aspects du management environnemental.
4. Le candidat indique les logos dont il dispose pour ses papiers recyclés qu’il compte utiliser pour le marché, et notamment le logo décerné par l'APUR (Association des Producteurs et Utilisateurs de Papier Recyclé) ou le logo de l’écolabel européen Institué par le Règlement (CEE) n° 880/92 du Conseil du 23 mars 1992.
5. Le candidat décrit sa politique suivie pour le tri des déchets, leur collecte et leur recyclage, précise s’il dispose de cartouches et d’emballages recyclables, et indique pour 100 000 pages imprimées le volume de cartouches dont il faut se débarrasser et le volume d’emballage à éliminer, et leur mode d’élimination.
6. Le candidat indique le taux d’utilisation de papier recyclable pour les impressions du marché ainsi que la proportion de fibres cellulosiques de récupération dans ses papiers recyclés.
7. Le candidat précise les encres utilisées et leur taux de toxicité en plaçant ce taux sur une échelle normalisée et reconnue de performance.
8. Le candidat décrit sa politique en matière d’éco-performance afin de mesurer sa maîtrise et la réduction de sa consommation d’énergie.
9. Le candidat indique, par tonne de papier achetée, la consommation énergétique en KWH de son infrastructure pour le traitement informatique des flux et la production éditique.
10. Le candidat indique les dispositions prises en termes de développement durable, concernant les véhicules servant à la livraison de colis ou aux éventuels transports de fournitures.
11. À titre complémentaire, et sans que cette liste soit limitative, le candidat présente d’autres points liés à son activité au titre du marché, sur lesquels il prend en compte des critères de développement durable.