**25\_BAM\_012 – Tierce Maintenance Applicative, Évolutive et prestations associées à réaliser sur les applications SOLON EPG et EPP, REPONSES, SIGNALE et EDILE**

Annexe n°1 au Règlement de la consultation

**Cadre de réponse technique**

**Sommaire**

[1 Préambule 3](#_Toc202273502)

[2 Méthodologie, organisation et moyens mis en œuvre et delai de prise de connaissances pour assurer la phase d’initialisation (Moyens engagés par le soumissionnaire en termes de ressources et de compétences) 4](#_Toc202273503)

[3 Méthodologie et moyens mis en œuvre pour assurer le support et la maintenance préventive, corrective et évolutive 4](#_Toc202273504)

[4 Compétences et organisation des ressources humaines et techniques mobilisées par le soumissionnaire 4](#_Toc202273505)

[4.1 Présentation des CV et expertise des intervenants 4](#_Toc202273506)

[4.2 Gestion des ressources humaines 5](#_Toc202273507)

[5 Méthodologie, organisation et moyens mis en œuvre lors de la phase de réversibilité 5](#_Toc202273508)

[6 Engagements Qualité, Sécurité 5](#_Toc202273509)

[7 Cas pratiques : A partir des spécifications fournies en annexe 6](#_Toc202273510)

[8 Annexes 6](#_Toc202273511)

# **Préambule**

*Le présent document constitue le cadre que le soumissionnaire est invité à respecter pour la présentation de son offre technique et commerciale.*

*Il est impératif que ce cadre de réponse soit strictement suivi, tant dans sa structure que dans l’enchaînement des paragraphes. Aucune modification de l’organisation du document n’est autorisée : les paragraphes ne doivent ni être ajoutés, supprimés, ni réorganisés.*

*L’offre complète, annexes comprises, ne devra pas excéder* ***55 pages****, en* ***police Arial, taille 12****, avec des* ***marges standards****. Une attention particulière sera portée à la* ***clarté de la présentation*** *ainsi qu’à la* ***capacité de synthèse et à la pertinence des contenus****.*

*Les réponses apportées dans l’offre technique du soumissionnaire doivent permettre à la DILA de juger son offre et de connaître les moyens qui seront mis en œuvre par celui‐ci pour exécuter le marché et atteindre le niveau de résultats attendus en particulier sur les aspects de la sécurité du SI.*

*Chaque item pourra être complété par tout document ou élément que le soumissionnaire jugera utile à la bonne compréhension de son offre. Les réponses doivent être* ***détaillées, précises et adaptées****, en évitant les contenus génériques ou à visée purement commerciale.*

# **Méthodologie, organisation et moyens mis en œuvre et delai de prise de connaissances pour assurer la phase d’initialisation (Moyens engagés par le soumissionnaire en termes de ressources et de compétences)**

Le soumissionnaire décrit son organisation pour prendre en charge la tierce maintenance du parc applicatif. Cette prise en charge doit répondre aux exigences définies dans le CCTP pour la phase d’initialisation, faisant apparaître :

* Le planning associé, respectant les délais indiqués dans le CCTP ;
* Les outils qu’il mettra en place ;
* Les compétences,
* La démarche détaillée que le soumissionnaire suivra pour mettre en place ses environnements de développements ;
* Les livrables attendus.

# **Méthodologie et moyens mis en œuvre pour assurer le support et la maintenance préventive, corrective et évolutive**

Le soumissionnaire précise et décrit :

* les moyens engagés pour :
  + résoudre les incidents ;
  + maintenir la sécurité des applications ;
  + assurer la maintenabilité des composants ;
  + garantir la qualité et la cohérence du suivi proposé ;
* les méthodes et moyens utilisés pour respecter les exigences de sécurité et la prise en compte des normes et référenciels ( RGAA, RGESN, RGI et RGS) ;
* La démarche pour l’exécution des différentes prestations de maintenance
* le pilotage et le suivi de la prestation ;
* les indicateurs qualité proposés, portant a minima sur :
  + les délais de livraison ;
  + le nombre d’anomalies (différentes sévérités) rapporté au nombre total d’anomalies.

# **Compétences et organisation des ressources humaines et techniques mobilisées par le soumissionnaire**

## **Présentation des CV et expertise des intervenants**

Le soumissionnaire présentera les CV des membres de l’équipe pressentie, accompagnés des éventuelles certifications et justificatifs d’expertise sur les technologies clés mentionnées au CCTP (ElasticSearch, Nuxeo, Oracle…), ainsi que le justificatif de contrat de support Nuxeo.

Les candidats devront détailler notamment :

* L’expérience et les certifications des consultants relatives à la mise en place de moteurs de recherche Elasticsearch et aux travaux sur le noyau Nuxeo ;
* Les formations suivies concernant les référentiels réglementaires (RGAA, RGS, RGI, RGESN…) ;
* Le niveau d’engagement et de maturité des équipes en matière de sécurité des systèmes d’information (organisation, politiques internes, conformité aux normes) ;
* Les formations et certifications des consultants pressentis en gestion de projet (méthodes agiles, ITIL, etc.).

## **Gestion des ressources humaines**

Le soumissionnaire démontre sa capacité à encadrer les ressources humaines affectées aux prestations, notamment en matière de :

* **Gestion du turn-over** : précisions sur les délais de prévenance, les modalités de remplacement, les mesures de continuité (communication, sourcing, transfert de compétences, etc.) ;
* **Adaptabilité aux variations de charge** : dispositif prévu pour faire face aux pics et creux d’activité ;
* **Proposition d’indicateurs qualité** relatifs à la stabilité des effectifs et au suivi des ressources mobilisées.
* La **gestion des astreintes** : organisation prévue, mobilisation des ressources, modalités de déclenchement et de traitement des demandes hors horaires standards.

# **Méthodologie, organisation et moyens mis en œuvre lors de la phase de réversibilité**

Le soumissionnaire décrit les modalités de réversibilité, respectant les critères définis dans le CCTP. Cela doit permettre de retrouver :

* L’unité d’œuvre concernée et la répartition en termes de profils ;
* Le pilotage et le suivi de la prestation ;
* La démarche précise pour l’exécution de la prestation, incluant les étapes de la réversibilité et les délais associés ;
* Les livrables pour chaque étape.

# **Engagements Qualité, Sécurité**

**Qualité**

Le soumissionnaire précise les éléments engageants de son dispositif opérationnel concernant les différentes exigences de qualité définies dans le CCTP :

* La méthodologie projet de TMA (Cycle en V, Agile, gestion des risques, etc.)
* La gestion de configuration en lien avec l’hébergement
* La gestion documentaire

Les détails seront présentés lors de l’élaboration des documents contractuels suivants :

* Plan d’Assurance Qualité ;
* Plan de Gestion de Configuration Logicielle ;
* Plan de Gestion Documentaire.

**Sécurité**

Le soumissionnaire précise les éléments engageants de son dispositif opérationnel concernant les différentes exigences de sécurité définies dans le CCTP (grandes lignes).

Les détails seront présentés lors de l’élaboration des documents contractuels suivants :

* Plan d’Assurance Sécurité ;
* Focus sur la gestion des collaborateurs (localisation, matériels) et des données du client suivants les exigences de la PSSIE et du RGPD ;

# **Cas pratiques : A partir des spécifications fournies en annexe**

Pour chaque cas pratique, le soumissionnaire devra présenter :

* Une estimation financière : pour cela il s’appuiera sur les UO listées dans le CCTP ;
* Le mode d’organisation prévue (composition de l’équipe et des profils, choix de la méthodologie…) ;
* La planification ;
* Les choix techniques : le candidat justifiera ses choix techniques (choix et type de la solution).

# **Annexes**

*Le soumissionnaire est libre de présenter :*

* *Des exemples de squelettes concernant les devis :*
  + *Devis d’études de faisabilité ou d’impact*
  + *Devis de réalisation*
  + *Devis de réversibilité*
* *Des exemples de modèles de support de comités (exemple : comité de suivi et comité de pilotage) ainsi que des modèles de comptes-rendus.*

*D’autres annexes que le soumissionnaire jugera pertinentes pourront être annexés.*