Une image contenant texte

Description générée automatiquement

|  |
| --- |
| Accord-cadre n°2025DG12  **Prestations d’Infogérance des services critiques du Cned**  **Cadre de réponse** |

Présentation

Le présent cadre de réponse complété par le candidat constitue sa réponse technique ainsi que son engagement s’il devait être retenu comme titulaire.

Le candidat constitue son dossier de réponse pour présenter son offre selon les besoins des CCAP et CCTP.

Chaque réponse sera détaillée et renverra au paragraphe précis de la documentation décrivant la proposition de réponse du candidat.

Tous les besoins exprimés dans les CCAP et CCTP devront être traités dans le mémoire du candidat.

Les réponses fournies dans ces grilles constitueront les éléments majeurs du dépouillement.

Les réponses doivent être spécifiques et adaptées à l’environnement et aux conditions particulières d’exécution du présent accord-cadre.

Les renseignements demandés ne doivent en aucun cas être modifiés.

**Le candidat a la possibilité de répondre soit directement sur cette version informatique afin de développer son argumentation, soit dans un mémoire technique libre, mais il devra obligatoirement respecter la trame ci-dessous et renseigner le présent cadre de réponse avec des renvois vers le paragraphe, les annexes et les documents techniques correspondants avec indication de la page.**

OBJET

Le présent marché a pour objet les Prestations d’Infogérance des services critiques du Cned

IDENTIFICATION du candidat

Raison ou dénomination sociale et adresse du candidat

A COMPLETER PAR LE CANDIDAT

* Nom du responsable de la réponse :
* Adresse :
* Téléphone :
* E-mail :
* Signature du candidat :

*Pour rappel, liste des documents à transmettre dans le cadre de la candidature :*

* *Le DUME ou Les imprimés DC1 et DC2,*
* *L’imprimé DC4 le cas échéant,*
* *La déclaration concernant le chiffre d’affaires global et le chiffre d’affaires concernant les services auxquels se réfère le marché, au cours des trois derniers exercices,*
* *La présentation d’une liste des principaux services réalisés au cours des trois dernières années indiquant notamment le montant, la date et le destinataire public ou privé,*
* *La déclaration indiquant les effectifs du candidat et l’importance du personnel d’encadrement, pour les trois dernières années,*
* *Une présentation de la politique de protection des données à caractère personnel.*

detail des prestations

Le candidat appuie son offre sur des exemples tirés de son expertise dans l’infogérance des différents types d’hébergements cités au marché (expérience de l’équipe dédiée, exemples de livrables issus de projets et prestations similaires : Hébergement IaaS Cloud public Souverain, Hébergement IaaS Cloud Privé SecNumCloud, Hébergement PaaS Cloud public Souverain et Hébergement Paas sur Cloud Microsoft Azure, SI interne).

1. **Qualité et expertise du candidat et moyens humains affectés**

Présentation de l’équipe projet

Le candidat présente :

* L’équipe projet initial de migration des applications (paragraphe 5.1.4 du CCTP : Chef de projet avec 5 ans expérience significative souhaité + autres experts avec 5 ans d’expérience),
* L’équipe projet en phase de RUN (paragraphe 5.2.4 du CCTP : Chef de projet avec 5 ans expérience significative souhaité + autres experts 5 ans d’expérience),
* L’équipe de la phase d’exploitation (paragraphe 5.3.1 du CCTP : SDM & Experts avec 5 ans expérience significative souhaité).

Pour chaque intervenant **de l’équipe pressentie** il détaille :

* Les fonctions dans l’entreprise et dans le cadre du marché,
* Les qualifications et/ou formations apportant une valeur ajoutée pour l’exécution des missions,
* Le parcours professionnel général,
* L’expérience professionnelle sur des prestations similaires,
* Le niveau de responsabilité et capacité à engager le candidat dans la limite de l’objet du marché,
* Il précise les ressources externes pouvant être mobilisées le cas échéant.

***Joindre l’ensemble des Curriculum Vitae (anonymisés) des collaborateurs dédiés pour chaque item demandé***

1. **Qualité fonctionnelle et technique du projet initial de migration**

*Chapitre 5.1 du CCTP : Projet initial de migration des applications critiques du CNED vers la nouvelle cible d’hébergement (architecture et modèle cible)*

Planning prévisionnel

Le candidat fourni un planning prévisionnel détaillé du projet initial de migration conformément aux phases décrites aux paragraphes 5.1.3 et 5.1.4 du CCTP, celui-ci devra être adapté en fonction des choix de migration proposés (le candidat proposera un planning à partir de la date de notification prévisionnelle du 1er décembre 2025).

Architecture technique cible du socle d’hébergement

(Paragraphes 3.1 et 3.2 du CCTP)

Le candidat présente les Architectures techniques cibles des socles d’hébergement qu’il propose.

* Installation et configuration des matériels et logiciels composant la solution complète,
* Dimensionnement définitif des architectures logiciels et techniques,
* Stratégie d’hébergement,
* Gouvernance et sécurité,
* Amélioration continue (Automatisation des déploiements, Tests de sécurité et de performance),
* Optimisation des coûts – FinOps,
* Accès supplémentaires via les Datacenters.

Plan de migration prévisionnel détaillé

(Paragraphe 5.1.2 et 5.1.3 du CCTP)

Le Cned tiendra compte dans son analyse de la pertinence organisationnelle et technique ainsi que du degré de faisabilité du plan de migration.

Le candidat présente dans son offre les étapes de la migration à l’aide d’un planning prévisionnel détaillé (adapté aux choix de migration proposés : directe, indirecte, hybride). Il décrit et précise les éléments suivants :

* Sa méthodologie de conduite du projet de migration (en partant de l’existant jusqu’à la cible),
* L’articulation avec les équipes Cned et sa compréhension de la comitologie,
* Les outils de gestion de projet qui seront utilisés,
* Présentation de modèles de livrables,
* Exécution des tests,
* Réalisation d’audits de sécurité,
* Recettage.

***Joindre des captures d’écran des outils proposés ainsi que des exemples de reporting, indicateurs et extractions qu’ils permettent.***

1. **Qualité fonctionnelle et technique de l’offre MCO / MCS**

(Chapitre 4 du CCTP)

Niveaux de services d’infogérance proposés

(Paragraphes 4.1 à 4.3 du CCTP)

Le candidat décrit sa compréhension du besoin.

Le candidat décrit ses niveaux de service d’infogérance, il confirme et détaille ses engagements conformément aux 5 niveaux de service souhaités et décrits au paragraphe 4.1.1 du CCTP.

Le candidat décrit son support utilisateur et la méthodologie de traitement des incidents (support, mail, téléphone, accessibilité, horaires, procédure d’escalade, délai de réponse, FAQ, reporting…),

* Il précise ses actions pour la surveillance simple et la surveillance avancée,
* Il décrit ses process de gestion des incidents,
* Il présente un plan d’assurance qualité type,
* Il décrit l’articulation avec les équipes Cned,
* Il présente des modèles de livrables,
* Il détaille les modalités de mise à jour, correctifs techniques, évolution des versions et des fonctionnalités de la solution technique,
* Il détaille les modalités d’utilisation des carnets de ticket pour les prestations d'infogérance en cas de maintenance planifiée (article 5.4 du CCTP).

Outils d’exploitation

(Paragraphes 4.3 et 4.4 du CCTP)

Le titulaire décrit et présente les fonctionnalités du portail sécurisé (ou extranet) et de l’outil de supervision.

Il joint des captures d’écran des outils proposés ainsi que des exemples de reporting, indicateurs et extractions qu’ils permettent.

1. **Mesures en faveur de la qualité et du développement durable**

Gestion de la qualité et RGPD

Le candidat indique les éléments suivants :

* Il présente ses procédures qualité, avec référence éventuelle à des certifications (ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001, ou équivalent) ou à des référentiels de bonnes pratiques de gestion de projet (CMMI-niveau 2, ITIL…),
* Il confirme le respect des normes, méthodes et standards qualités,
* Il décrit sa démarche d’amélioration continue et les dispositions générales mises en œuvre pour faire progresser la qualité de la prestation et du produit fourni,
* Il indique comment il garantit le respect de la réglementation et la protection des données personnelles sur lesquelles il sera amené à travailler (RGPD),
* Il indique son niveau d’expertise en accessibilité numérique.

Engagement Environnemental

**Le candidat indique sa capacité à fournir annuellement le bilan carbone de ses prestations pour le Cned, en spécifiant le nombre de TCo2eq émis pour l'ensemble des prestations du marché. Il indique la méthodologie de calcul et le périmètre retenu et idéalement les données brutes.**

**A défaut il confirme sa capacité à compléter la grille de recensement physique jointe en annexe et intitulée : Annexe Cadre de réponse - Collecte\_Donnees\_BEGES\_2025DG12.**

Le candidat présente les différentes actions qu’il s’engage à mettre en œuvre pour l’exécution du marché, dans le but de réduire l’impact environnemental. Ces mesures incluent notamment :

* La présentation de normes, labels, certifications ou qualifications : les certificats sont fournis à titre de preuve ;
* La proposition d’un plan d’optimisation de l’empreinte environnementale de type GreenOps (méthode d’optimisation de l’impact écologique des entreprises) ou méthode équivalente, pour le projet de migration initial ;
* La proposition d’action en faveur de l’efficacité énergétique et de la réduction de l’empreinte carbone pour la phase de RUN ;
* Toutes autres actions permettant d’assurer une prestation respectueuse de l’environnement.

**Précisions complémentaires**

***Les éléments de réponse renseignés dans cette partie ne sont pas pris en compte dans l’analyse des critères de sélection, mais viennent compléter ou préciser les modalités techniques et administratives de son offre. Ces éléments engagent contractuellement le candidat.***

***Ils ne doivent pas être contraires aux dispositions et caractéristiques techniques ou administratives décrites aux CCTP, CCAP et leurs annexes.***

***La liste ci-dessous n’est pas exhaustive. Nous attendons du candidat qu’il y réponde dans son mémoire technique.***

**Méthodologie projets d’intégration, d’externalisation, de réinternalisation ou de migration d’application en phase de RUN :**

(Paragraphe 5.2)

Le candidat décrit la ou les méthodologies qu’il propose pour les projets d’intégration, d’externalisation, de réinternalisation ou de migration.

Il précise les process, les outils de gestion de projet et d’ingénierie qui seront utilisés dans le cadre du marché.

Il présente un planning type et des modèles de livrables par type de projet.

**Réversibilité sortante :**

(Paragraphe 5.5)

Le candidat décrit la démarche et les moyens en sortie du marché pour accompagner le transfert de compétences et mettre en œuvre la réversibilité dans de bonnes conditions.

Il présente les étapes de réversibilité et des modèles de livrables types.

**Gestion des licences :**

Le candidat indique dans son offre s’il propose des tarifs éducation pour certaines licences :

Une attention particulière est demandée au candidat sur ce point.

Le Cned bénéficie d’offres tarifaires de type « éducation » et souhaite pouvoir bénéficier de ces tarifs intéressants dans le cadre des solutions d’hébergements proposés (exemple : licence Windows Serveur dans une infra Iaas - Private Cloud, …).

Le cas échéant, il conviendra d’indiquer au Cned, les besoins précis en licences pour être en conformité avec l’éditeur Microsoft notamment.

**Base documentaire :**

Le candidat présente la base documentaire.

Il joint des captures d’écran des outils proposés ainsi que des exemples de reporting, indicateurs et extractions qu’elle permet.

**Plateforme de déploiement continu :**

Le candidat présente la Plateforme de déploiement continu s’il la propose.

Il joint des captures d’écran des outils proposés ainsi que des exemples de reporting, indicateurs et extractions qu’elle permet.