|  |  |
| --- | --- |
| Ministère de l'Agriculture (France) — Wikipédia | **Secrétariat général** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **MAINTENANCE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE DU SYSTEME D’INFORMATION DU CGAAER** |  |

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**Procédure de passation : Appel d’offre ouvert**

Table des matières

[PARTIE 1 : INFORMATIONS GENERALES (partie non notée) 4](#_Toc210903062)

[PARTIE 2 : CRITERES TECHNIQUES (40 %) 5](#_Toc210903063)

[**2.1** **Compréhension des enjeux et risques associés : 5%** 5](#_Toc210903064)

[**2.2** **Pertinence des moyens humains et techniques mis en œuvre ainsi que de l’organisation du candidat. (20%)** 5](#_Toc210903065)

[**2.3** **Qualité de l’assistance technique et fonctionnelle. (10%)** 5](#_Toc210903066)

[**2.4** **Adéquation du process de maintenance évolutive. (5%)** 6](#_Toc210903067)

[**2.5** **Adéquation du process de réversibilité (5%)** 6](#_Toc210903068)

[PARTIE 3 : VOLET ENVIRONNEMENTAL (10%) 7](#_Toc210903069)

[**3*.*1 Mesures mises en œuvre en matière de gestion écoresponsable du numérique** 7](#_Toc210903070)

[3.2 Mesures envisagées dans le cadre de l’obligation de conseil 7](#_Toc210903071)

[PARTIE 4 : VOLET SOCIAL. (5%) 8](#_Toc210903072)

**Propos introductifs**

Le cadre de réponse technique doit permettre à l’acheteur de pouvoir juger la valeur technique de l’offre en ayant de la visibilité sur l’organisation et les moyens spécifiques que le candidat s’engagera à dédier à l’exécution du marché.

Le document doit être cohérent, rédigé d’une façon personnalisée pour le marché tout en étant conforme aux exigences explicitées dans le dossier de consultation. La qualité et la cohérence des informations qui y sont indiquées seront des éléments déterminants dans l’analyse de l’offre.

**Le cadre de réponse technique est un document contractuel et obligatoire.**

Les pénalités prévues au CCAP seront appliquées si les engagements présentés dans le cadre de réponse technique ne sont pas tenus.

Le cadre de réponse technique doit démontrer la compréhension des besoins et la capacité du candidat à y répondre.

**Le candidat doit compléter le cadre de réponse technique et ne pas faire référence à des documents annexes.**

* **La police d’écriture sera « arial » de taille 10**
* **Les marges, entêtes et pieds de pages du document ne doivent pas être modifiés**
* **Aucune page au-delà des limites imposées ne sera analysée**
* **Aucune autre annexe que celles autorisées ne sera analysée**
* **L’ensemble du document (CRT) ne doit pas dépasser 25 pages**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom du candidat** |  |
| **SIRET** |  |
| **Adresse** |  |
| **Contact** |  |
| **Téléphone** |  |
| **Mail** |  |
|  |  |
| **Numéro de consultation** | **SNUM-2025-070** |

**La répartition entre le critère prix, le critère technique et le critère environnemental et social est réalisée comme suit :**

* **40% pour le critère prix**
* **45% pour le critère technique**
* **15% pour les critères environnemental et social**

PARTIE 1 : INFORMATIONS GENERALES (partie non notée)

1. ***Présentation du candidat***

Le candidat doit présenter l’organigramme de l’équipe affectée à l’exécution du marché faisant apparaître entre autres le chargé d’affaires (interlocuteur), le contact pour les devis et les commandes, le contact facturation en précisant pour chacun les coordonnées téléphoniques et mail

1. ***Niveaux minimaux de participation***

Le titulaire doit disposer d’équipes formées à l’utilisation professionnelle du logiciel 4D.

Le candidat présente le nombre de personnes formées au logiciel 4D dans ses effectifs, ainsi que le nombre de celles affectées au marché. Il présente les modalités de formation à cet outil qu’il met en œuvre.

1. ***H******ébergement des services et des données***

Le soumissionnaire précise dans son offre les lieux géographiques dans lesquels :

- Les données informatiques liées à la prestation seront hébergées ;

- Les services objet de la prestation seront localisés ;

- Les systèmes d’accès et d’administration des services seront localisés.

De même, le soumissionnaire précise dans son offre si ses infrastructures sont gérées ou simplement accessibles par une entité juridique appartenant à un pays disposant de lois autorisant ce pays à accéder à ces données.

PARTIE 2 : CRITERES TECHNIQUES (40 %)

* 1. **Compréhension des enjeux et risques associés : 5%**

Le candidat indique sa compréhension de la stratégie, des objectifs et des enjeux de l’accord-cadre dans le contexte du Ministère.

Le candidat s’applique à exposer dans son offre les enjeux en termes de risques, de facteurs clés de succès, de priorisation, de sécurité, de calendrier, etc. démontrant de sa compréhension du contexte et du besoin du Ministère. Il précise notamment les risques spécifiques associés à la maintenance corrective et évolutive.

* 1. **Pertinence des moyens humains et techniques mis en œuvre ainsi que de l’organisation du candidat**. (20%)

Le candidat indique l’organisation générale et spécifique qu’il propose de mettre en place pour exécuter l’ensemble des prestations prévues à l’accord cadre. Il décrit clairement le lieu de réalisation des prestations, le mode d'organisation de son centre de service, de manière précise.

Le candidat détaille et présente notamment :

* La structure et l’organisation de/des équipe(s) de pilotage proposée(s) à l’accord-cadre : il précise quel niveau hiérarchique porte la responsabilité contractuelle des prestations dans sa propre organisation. En cas de groupement ou de sous-traitance, le candidat présente l’organisation mise en place, les responsabilités portées par tous les membres du groupement et les interlocuteurs du Ministère.
* La visibilité qu’il donne au Ministère sur l’avancement des différents travaux en termes de gouvernance, d’outils de suivi, de qualité des prestations, d’indicateurs de pilotage, de tableaux de bord, etc.

Il est attendu que le soumissionnaire présente la manière dont il entend assurer la disponibilité de ses équipes en cas de prestations multiples simultanées (plusieurs bugs et évolutions).

Le candidat fournit en annexe une liste des profils envisagés (10 profils maximum). Il transmet pour chaque profil des CV anonymisés avec des illustrations d’expériences similaires réalisées, ainsi que les compétences et certifications sur des technologies similaires.

* 1. Qualité de l’assistance technique et fonctionnelle. (10%)

Le candidat doit présenter de manière précise son offre en matière de corrections des bugs et ce maintien en condition opérationnelle de l’acquisition des données à la restitution des données. Il est notamment attendu du candidat qu’il présente le process limitant au maximum l’indisponibilité de l’outil, les moyens techniques utilisés et la méthode employée pour les mobiliser.

Il doit préciser les solutions ou les moyens alternatifs (s’il en existe) en cas de dysfonctionnement de l’outil

* 1. **Adéquation du process de maintenance évolutive**. (5%)

Le candidat doit faire une présentation précise de son offre en matière de maintenance évolutive. Il est notamment attendu une liste des documents qui seront fournis lors de l’exécution de la prestation.

Il décrit toutes les actions permettant de corriger les dysfonctionnements constatés en production, et comment il compte effectuer les travaux de reprise des conditions opérationnelles.

Il doit aussi préciser comment il compte corriger les éventuelles anomalies.

* 1. **Adéquation du process de réversibilité** (5%)

Le candidat doit faire une présentation de son offre en matière de réversibilité. Il est notamment attendu une présentation des actions menées pour le transfert des connaissances au moment des évolutions applicatives ainsi qu’une liste des documents qui seront fournis lors de l’exécution de la prestation.)

PARTIE 3 : VOLET ENVIRONNEMENTAL (10%)

3.1 Mesures mises en œuvre en matière de gestion écoresponsable du numérique

Le candidat précise s’il met en place une politique numérique écoresponsable (par exemple : tri des données, alimentation des serveurs, stockage sur les réseaux, gestion des courriels et envois raisonnés…) dans le cadre des prestations similaires à celles qui seront réalisées dans le marché et la détaille.

Il détaille les outils qu’il entend utiliser dans le cadre de l’exécution du présent marché et indique leurs caractéristiques en matière d’écoconception.

Il indique si son personnel est formé aux bonnes pratiques à acquérir pour une utilisation plus écologique du numérique.

**Il justifie sa réponse par tous moyens de preuve.**

3.2 Mesures envisagées dans le cadre de l’obligation de conseil

Le candidat précise les solutions qu’il envisage de proposer dans le cadre de l’exécution du présent marché, au titre de de son obligation de conseil en vue de garantir un développement et un usage plus écoresponsable de l’outil.

PARTIE 4 : VOLET SOCIAL. (5%)

**Engagement du candidat à confier une partie des prestations au secteur du Handicap**

Le candidat précisera s’il envisage de déléguer la réalisation d’une partie des prestations objet du présent marché à une structure du secteur du Handicap : Entreprises Adaptées, telles que définies à l’article L.5213-13 du Code du travail et Etablissements et Services d’Aide par le Travail (ESAT), tels qu’ils sont définis à l’article L.344-2 du Code de l’Action sociale et des familles.

Il détaillera les prestations concernées et s’engage sur un nombre d’heure minimum qu’il entend confier audites structures sur toute la durée du marché (reconductions incluses), le cas échéant.

Il précisera la solution qu’il envisage de retenir : la mise à disposition de salariés, embauche directe par l’entreprise titulaire du marché et/ou le recours à la sous-traitance / co-traitance à une structure d’accueil de personnes en situation de handicap.

Le candidat justifiera, en cours d’exécution du marché, le respect de cet engagement en fournissant les justificatifs indiqués au CCAP.

Pour l’aider à identifier des ESAT / EA capables d’exécuter une partie des prestations objet du marché et effecteur un *sourcing*, le candidat peut notamment s’appuyer sur l’annuaire HOSMOZ (partenaire du MASA) : <https://www.hosmoz.fr/Annuaire/>