|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Agence pour l’informatique financière de l’État** | |
|  | |  |

Cadre de réponse technique

LOT 2 : TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DES SERVICES TRANSVERSES NUMERIQUES DE LA COMMANDE PUBLIQUE

REFERENCE MARCHE :

25\_AIFE\_TMA\_SI\_COMMANDE\_PUBLIQUE

**DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES : CF. REGLEMENT DE LA CONSULTATION**

**Sommaire**

[1 PRESENTATION 3](#_Toc207973644)

[2 Synthèse de l’offre 3](#_Toc207973645)

[3 Compréhension du contexte, des enjeux et des exigences 3](#_Toc207973646)

[4 prestations du candidat 3](#_Toc207973647)

[4.1 Description de la prestation et des modalités d’exécution 4](#_Toc207973648)

[4.2 Facteurs clés de succès de la prestation 4](#_Toc207973649)

[4.3 Trois principaux risques liés à la prestation 4](#_Toc207973650)

[4.4 Améliorations et innovations proposées 4](#_Toc207973651)

[4.5 Demandes spécifiques 5](#_Toc207973652)

[5 Organisation pressentie 8](#_Toc207973653)

[5.1 Organisation et profils pressentis 8](#_Toc207973654)

[5.2 Mobilisation des compétences sur la durée du marché 8](#_Toc207973655)

[5.3 Estimation des charges 8](#_Toc207973656)

[5.4 Focus sur la gestion des projets majeurs 9](#_Toc207973657)

[5.5 Plan de progrès 9](#_Toc207973658)

[5.6 Information sur la localisation géographique des données et des services 9](#_Toc207973659)

[5.7 Enjeux environnementaux et sociaux 10](#_Toc207973660)

# PRESENTATION

Pour la présentation de sa proposition technique, et dans le but d’en assurer une meilleure lisibilité, **il est demandé au candidat d'utiliser le présent cadre de réponse, sans apporter de modification à sa structure**. Le candidat peut y joindre tout document qu’il estime propre à permettre une meilleure appréciation des renseignements fournis dans le présent cadre de réponse. Tout renvoi à un autre document joint au dossier, devra préciser le nom du document, la page concernée, la section concernée.

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

Le candidat limite son offre à 200 pages.

# Synthèse de l’offre

Le candidat introduit sa proposition par une synthèse mettant notamment en avant les éléments différenciateurs de son offre.

Le candidat décrit les principes directeurs de son offre et ses engagements.

Le candidat présente les apports de son offre en termes de maîtrise des délais et la qualité de ses prestations et des livrables, ainsi qu’en termes de productivité globale et d’innovations.

Le candidat limite la synthèse de l’offre à 30 pages.

# Compréhension du contexte, des enjeux et des exigences

Le contexte de travail de l’AIFE est complexe, avec de nombreux partenaires et différents prestataires. Or, sa maîtrise par le candidat est un facteur important de sa capacité à réaliser les prestations du périmètre du présent marché, en interaction avec les équipes de l’AIFE et les prestations des autres marchés.

Aussi le candidat procède-t-il dans ce chapitre à une reformulation précise du contexte et du cadre général du marché afin d’en montrer sa bonne compréhension.

Selon le même principe, le candidat décrit sa compréhension du paysage applicatif et technique existant, du besoin et de chacune des exigences de l’Administration.

# prestations du candidat

Ce chapitre doit permettre au candidat d’exposer sa compréhension de chaque prestation du marché dans l’ordre d’énonciation du CCTP et de détailler les modalités mises en œuvre pour répondre aux différentes activités décrites.

Le candidat prend connaissance des prestations dans leur globalité afin de présenter sa compréhension de l’ensemble du périmètre du présent marché et des interactions éventuelles avec d’autres prestataires.

Le candidat décrit donc ici comment il répond à chacune des prestations demandées en respectant l’ensemble des exigences.

Pour chacune des prestations, le candidat donne une description synthétique de la méthodologie qu’il entend mettre en œuvre pour répondre aux activités décrites par la Personne publique dans le CCTP du marché et présente ses engagements, en termes de bonne exécution des prestations. Il veille à la clarté et la pertinence de la méthodologie et des modalités d’exécution proposées pour chaque prestation du marché.

Il est demandé que la trame générique suivante soit respectée pour décrire l’offre relative à chaque prestation.

## Description de la prestation et des modalités d’exécution

Le candidat présente sa compréhension de la prestation à réaliser et fournit une description des modalités d’exécution de cette prestation, il décrit notamment :

* La méthodologie qu’il entend mettre en œuvre pour réaliser la prestation ;
* Le plan et le planning de déroulement de la prestation ;
* Ses engagements et hypothèses induisant les charges associées à chaque prestation ;
* Les solutions proposées pour réaliser la prestation.

Le candidat doit proposer une solution d’hébergement de l’exécution de ses prestations et indiquer la localisation précise du ou des sites d’exécution des prestations.

## Facteurs clés de succès de la prestation

Le candidat présente les principaux facteurs qui assureront la réussite de la prestation.

## Trois principaux risques liés à la prestation

Le candidat présente les trois principaux risques identifiés pour la bonne exécution de la prestation, avec leurs plans de couverture associés.

## Améliorations et innovations proposées

Le candidat peut proposer des améliorations sur le contenu des prestations présentées dans le CCTP ainsi que des innovations (technologiques, méthodologiques, organisationnelles, etc.) s’il juge que celles-ci permettront d’augmenter la productivité de ses équipes et plus globalement de l’AIFE, et/ou d’améliorer la qualité du service proposé par ses équipes, voire in fine la qualité du service proposé par l’AIFE à ses clients.

Le candidat précisera et si possible quantifiera les bénéfices attendus, ainsi que les investissements associés pour atteindre ces bénéfices. Le candidat précisera s’il s’agit d’un investissement propre du candidat, d’un co-investissement (AIFE/Candidat) ou d’un investissement totalement financé par l’AIFE. Il précisera également le délai estimé pour atteindre les bénéfices.

## Demandes spécifiques

Pour certaines prestations, des éléments de réponse complémentaires sont demandés spécifiquement aux candidats, tels qu’indiqués dans la colonne « Demandes spécifiques » ci-après :

| **Prestation** | **§** | **Demandes spécifiques** |
| --- | --- | --- |
| **Initialisation** | **10.1** | Présenter la vision du candidat de la phase d’initialisation et de son déroulement, en précisant sa démarche permettant d’optimiser la montée en compétence et de limiter les risques opérationnels pendant cette phase. |
| Décrire la démarche d’élaboration du plan de montée en compétences de ses équipes (avec planning détaillé) |
| Renseigner la matrice de compétences avec les profils pressentis pour la phase d’initialisation. |
| Expliciter les garanties de continuité de l’équipe pressentie entre la phase d’initialisation et le démarrage des prestations de MCO. |
| Faire des suggestions pour faciliter le transfert de connaissance avec le prestataire sortant et ainsi minimiser l’impact sur ce dernier. |
| Proposer des indicateurs de mesure d'avancement de la phase d'initialisation, ainsi que la méthodologie pour les mesurer. Préciser la fréquence de calcul de ces indicateurs. |
| Préciser les modalités de mise en œuvre des indicateurs outillés de suivi des niveaux service (SLA) de l’ensemble des prestations de maintenance corrective, préventive et évolutive post-initialisation. |
| Préciser l’approche qui pourrait être utilisée pour évaluer la situation du SI pendant la phase d’initialisation, ainsi que le contenu type du rapport d’obsolescence qui en résulterait. Quelles propositions pourraient découler de cette analyse ? |
| Préciser le plan d'actions proposé pour mettre en place toutes les mesures de sécurité pendant la phase d’initialisation (postes console, locaux, accès réseau, etc.). |
| Décrire de manière précise comment suivre l’atteinte du niveau requis d’autonomie des équipes pendant la phase d’initialisation. |
| Présenter les modalités permettant de sécuriser le cadrage des activités pour aboutir à la production d’un PAQ en parallèle de la phase d’initialisation. |
| **Pilotage** | **10.2** | Décrire le pilotage opérationnel de la TMA corrective, préventive et évolutive, dans le respect des niveaux de service. |
| Décrire le dispositif permettant de mobiliser les expertises adéquates en fonctions des besoins récurrents et ponctuels. |
| Préciser les modalités de suivi des niveaux service (SLA) de l’ensemble des prestations de maintenance corrective, préventive et évolutive. |
| Proposer des approches pour maîtriser le chiffrage des évolutions |
| Décrire la prise en compte de la sécurité tout au long de la prestation. |
| Décrire la prise en compte de la qualité tout au long de la prestation. |
| Définir les risques liés à la prise en main des prestations de maintenance dans le contexte métier de la commande publique, en s’inscrivant dans le modèle de matrice de risques fourni en annexe. |
| Expliciter comment est réalisé le pilotage des sujets nécessitant des interactions avec les autres acteurs de l’écosystème de la commande publique. |
| **TMA corrective et préventive** | **10.3** | Décrire le dispositif mis en place pour qualifier les incidents, les problèmes et les traiter. |
| Décrire l’approche pour s’assurer du bon fonctionnement des correctifs en s’inscrivant dans l’ensemble des exigences. |
| Indiquer le dispositif mis en place pour s’assurer et améliorer en continu la qualité du code dans le cadre des corrections. |
| Indiquer le dispositif mis en place pour éviter et suivre en continu la dette technique. |
| Indiquer le dispositif mis en place pour s’assurer et améliorer en continu la qualité des solutions livrées (notamment pour éviter les régressions en production) et les livrables documentaires afférents. |
| Décrire l’approche pour sécuriser le déploiement par l’exploitation des versions correctives et évolutives et des patchs / hotfix. |
| **TMA évolutive** | **10.4** | Décrire la méthodologie pour s’assurer que l’ensemble des impacts d’une évolution, d’un chantier ou d’un projet sont identifiés. |
| Proposer une démarche de sécurisation du passage en MCO des évolutions. |
| Indiquer le dispositif mis en place pour s’assurer et améliorer en continu la qualité du code dans le cadre des évolutions. |
| Décrire l’approche pour sécuriser le déploiement des versions évolutives par l’exploitation. |
| Décrire la démarche permettant de répondre aux demandes d’évolution urgentes (exemple : évolutions réglementaires). |
| Décrire la démarche d’amélioration continue et de mise en place de retours d’expérience. |
| Décrire les modalités de gestion de l’équilibre entre les équipes en charge des évolutions et les équipe en charge de la maintenance corrective, préventive, afin de ne pas dégrader de la qualité de ces prestations. |
| **Autres prestations de service** | **10.5** | Préciser les modalités de reprise d’un module applicatif. |
| Décrire le dispositif d’astreinte (expertise, etc.) |
| **Réversibilité** | **10.6** | Décrire l’étape de préparation et de planification de la réversibilité qui doit inclure le dispositif, les processus et les moyens mis en œuvre pour assurer la réversibilité dans de bonnes conditions. Détailler également les moyens mis en place pour produire des supports de formation de qualité. |
| Décrire l’étape de formation théorique qui est évaluée sur les outils et la comitologie mise en œuvre pour piloter la montée en compétence du repreneur. L’organisation des formations et la qualité des formateurs doivent être détaillés. Préciser des indicateurs de pilotage précis pour suivre cette montée en compétence. |
| Décrire l’étape « double commande » en précisant les outils utilisés, les processus mis en place et le RACI, ainsi que des indicateurs de suivi et une gestion des risques efficace. |
| Décrire l’étape de « certification » en précisant les indicateurs de suivi de l’activité, de reprise en main par le repreneur, suivi de la coordination des travaux entre le repreneur et le titulaire. Après cette dernière étape, le bilan de la réversibilité est à présenter à l’administration (anomalies résiduelles, risques identifiés, synthèse de la phase de réversibilité, etc.) |

# Organisation pressentie

## Organisation et profils pressentis

Le candidat présente les modalités d’organisation et de gouvernance de ses équipes, ainsi que les profils des intervenants pressentis sur la base des types de fonctions définies dans l’onglet « TJM (Profils) » de l’annexe financière.

Ainsi, pour chaque profil, le candidat doit présenter :

* + la fonction du profil (conformément aux fonctions des profils définies dans l’annexe financière du présent marché) et son trigramme,
  + ses diplômes et formations complémentaires (et certifications) durant son parcours professionnel ;
  + les domaines de compétences maîtrisés par le profil ;
  + les secteurs d’activités maîtrisés par le profil ;
  + ses expériences et missions, les plus significatives au regard du présent marché.

Ces éléments doivent mettre en évidence la pertinence et la qualité des profils pressentis à l’exécution du marché, compte tenu en particulier de leurs connaissances et de leur expérience professionnelle dans le cadre des différentes prestations du marché.

Concernant l’organisation, le candidat précise son organigramme, les méthodes de travail qu’il propose, en particulier dans sa relation avec les équipes de l’AIFE. Le candidat précise également son organisation interne pour gérer les différentes prestations et les évolutions à venir. Le candidat précise comment il gère le plan de charge de ses équipes et comment il le partage avec les équipes de l’AIFE.

## Mobilisation des compétences sur la durée du marché

Le candidat explicite sa gestion des ressources tout au long de l’exécution du marché et la gestion du plan de charges en fonction de l’activité. En particulier, il détaille sa gestion du turn-over : délai de prévenance, délai du recouvrement entre les ressources entrantes et sortantes, impact sur la matrice de compétences des équipes et plan d’action associé si besoin, plan de montée en compétences des nouveaux arrivants.

Le candidat décrit sa capacité à mobiliser les niveaux de compétence et d’expertise adéquats, en fonction en fonction des besoins récurrents et ponctuels, de la montée en charge et des aléas susceptibles d’être rencontrés dans le cadre de l’exécution du marché.

## Estimation des charges

Le candidat procède à l’estimation des charges pour chacune des prestations et unités d’œuvre qu’il ventilera par type de profil d’intervenants dans l’onglet “Charges” de l’annexe financière. Ces types de profils doivent être identiques à ceux renseignés dans l’onglet “TJM (Profils)” de l’annexe financière.

Pour chaque type de profil, le candidat précise la charge en jours/homme nécessaire à l’exécution de chaque UO ainsi que les hypothèses retenues pour réaliser cette estimation.

Les charges ainsi estimées doivent être en cohérence avec le planning et la durée de la prestation.

Le candidat veille à la pertinence et au caractère réaliste de ses hypothèses de charges humaines, au regard des exigences exprimées par l’AIFE, de la complémentarité des compétences et de la séniorité des profils.

## Focus sur la gestion des projets majeurs

Dans le cadre des projets majeurs (en particulier les adaptations dans le cadre de la mise en place d’un hébergement Secnumcloud et la prise en compte des impacts liés à l’extension du périmètre et refonte de PLACE dans le cadre de la loi de simplification de la vie économique), le candidat explicite :

* La méthodologie (gouvernance, organisation, ressources, gestion des pics de charge, gestion opérationnelle, etc.) permettant de gérer des projets majeurs.
* Les bonnes pratiques permettant de sécuriser les projets majeurs et la gestion des risques afférente (mettre en exergue les risques).
* Les modalités de gestion de l’équilibre entre les équipes dédiées aux projets et les équipes en charge de la maintenance corrective, préventive et évolutive, afin de ne pas dégrader de la qualité de ces prestations.
* L’organisation/dispositif à mettre en place pour sécuriser, le déploiement, l’accompagnement et le passage en MCO des projets majeurs.

## Plan de progrès

Le candidat détaille les modalités de dégressivité du prix des UO portant les prestations de base de maintenance, sur la durée de l’Accord Cadre.

Le candidat met en exergue les actions susceptibles d’améliorer l’efficience du dispositif tout au long du marché, ainsi que des modalités de mise en place et d’application des abaques.

## Information sur la localisation géographique des données et des services

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

* Les données informatiques liées à la prestation seront hébergées ;
* Les services objets de la prestation seront localisés ;
* Les systèmes d'accès et d'administration des services liés à la prestation seront localisés.

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

## Enjeux environnementaux et sociaux

Le candidat précisera comment il va respecter les normes et exigences du Référentiel de Conception Numérique (RCN) de l’AIFE, notamment les exigences liées à l’inclusion pour tous les usagers, à l’accessibilité du service, au respect des normes de développement et au principe d’éco-conception dont l’objectif est de réduire l’empreinte environnementale de nos services numériques tout au long de leur cycle de vie, de leur conception à leur utilisation.