|  |
| --- |
| **MARCHE PUBLIC DE SERVICES**  **Marché public n° 2025043**  **Objet du marché :**  Le marché a pour objet la réalisation de prestations de tierce maintenance applicative, de développements et de prestations associées pour des sites internet conçus sur les CMS décrits au CCTP, excepté le CMS Liferay.  **Annexe 5 au règlement de la consultation (RC)**  **CADRE DE MEMOIRE TECHNIQUE (CMT)** |

Le présent document constitue le cadre de réponse technique (CMT) du marché. Le document sert de notation aux critères portant sur la valeur technique.

Le candidat doit proposer une offre conforme aux exigences formulées dans le dossier de consultation. A défaut, son offre est déclarée irrégulière et est susceptible d’être rejetée pour ce motif.

Les réponses au présent document valent engagement de la part du candidat quant aux modalités, charges et délais à respecter.

Le candidat est tenu de présenter son offre technique et méthodologique :

* Soit en utilisant le présent CMT en renseignant les champs à cet effet
* Soit en fournissant un mémoire technique qui respecte le plan du présent document.

[1. Qualité de la maintenance 3](#_Toc211525642)

[1.1. Organisation de la gouvernance et pilotage de la qualité 3](#_Toc211525643)

[1.2. Modalités de mise en œuvre du service 4](#_Toc211525644)

[1.3. Modalités de prise en charge et de suivi des demandes de maintenance corrective 4](#_Toc211525645)

[1.4. Modalités de prise en charge et de suivi des demandes de maintenance évolutive 5](#_Toc211525646)

[2. Qualité de la gestion de Projet agile 6](#_Toc211525647)

[2.1. Méthodologie projet AGILE – Cadrage d’un nouveau projet 6](#_Toc211525648)

[2.2. Méthodologie projet AGILE – Développement 6](#_Toc211525649)

[2.3. Cas d’école 7](#_Toc211525650)

[3. Qualité de l’équipe dédiée au marché 8](#_Toc211525651)

[3.1. Qualité de l’organisation de l’équipe projet 8](#_Toc211525652)

[3.2. Qualité de l’équipe projet 8](#_Toc211525653)

[4. sécurité informatique 9](#_Toc211525654)

[4.1. Démarche 9](#_Toc211525655)

[4.2. Formalisation 10](#_Toc211525656)

[5. Qualité Environnementale 11](#_Toc211525657)

[5.1. Gestion des DEE 11](#_Toc211525658)

[5.1. Bonnes pratiques 11](#_Toc211525659)

[5.2. Formations 11](#_Toc211525660)

[6. Autres 12](#_Toc211525661)

# Qualité de la maintenance

|  |
| --- |
| Organisation de la gouvernance et pilotage de la qualité |
| Le candidat est invité à :   * décrire le dispositif mis en place pour assurer la gouvernance du marché (notamment la comitologie et les indicateurs proposés) et démontrer notamment son respect des engagements * décrire ses principes de pilotage de la qualité et les outils qu’il utilise à cet effet, ainsi qu’à fournir un sommaire de Plan d’Assurance Qualité (PAQ). |
| **Réponse :** |

|  |
| --- |
| Modalités de mise en œuvre du service |
| Le candidat précise :   * l’organisation, la démarche et les modalités de mise en œuvre des phases d’initialisation et de réversibilité pour les 5 applications du marché (CIRCE, RCA, CNCPAY, TSA, TST) * l’organisation et la méthodologie de reprise en maintenance d’applications en technologie Microsoft |
| **Réponse :** |
| Modalités de prise en charge et de suivi des demandes de maintenance corrective |
| Le candidat décrit les modalités de prise en charge, de traitement et de suivi des demandes de maintenance corrective, incluant la méthodologie, les niveaux de service proposés, les délais d’intervention et de résolution, les outils utilisés pour le suivi. |
| **Réponse :** |

|  |
| --- |
| Modalités de prise en charge et de suivi des demandes de maintenance évolutive |
| Le candidat décrit les modalités de prise en charge, de traitement et de suivi des demandes de maintenance évolutive, incluant la méthodologie, les délais d’intervention, les outils utilisés pour le suivi, les abaques de chiffrage ainsi que les modalités de priorisation et de validation des demandes. |
| **Réponse :** |

# Qualité de la gestion de Projet agile

|  |
| --- |
| Méthodologie projet AGILE – Cadrage d’un nouveau projet |
| Le candidat décrira la méthodologie de cadrage d’un nouveau projet agile. |
| **Réponse :** |
| Méthodologie projet AGILE – Développement |
| Le candidat décrira la méthodologie pour la mise en œuvre en mode agile d’une nouvelle application : les profils (avec un lien vers les profils définis dans le marché), les rôles et responsabilités associés, les rituels agiles, les modalités de suivi, la gestion de la DoD, la priorisation et la gestion du backlog ainsi que le pilotage de la vélocité. |
| **Réponse :** |
| Cas d’école |
| Pour illustrer les compétences du candidat dans la démarche agile Scrum, il est demandé de répondre à un exemple de projet (cas d’école).  Dans le cadre de la refonte d’une application simple à déployer dans 6 mois maximum (entre le lancement du cadrage et le déploiement en production), dont le développement sera constitué d’un développeur junior, d’un développeur confirmé et d’un développeur senior, le candidat présentera l’organisation optimum selon lui de l’équipe projet (effectifs, profils et répartition des rôles), le planning, les modalités de collaboration avec le CNC, les outils utilisés et la gestion de la DOD (definition of done). Le candidat devra également fournir une estimation des charges pour toutes les activités du projet. |
| **Réponse :** |

# Qualité de l’équipe dédiée au marché

|  |
| --- |
| Qualité de l’organisation de l’équipe projet |
| Le candidat précise l’organisation de l’équipe dédiée pour la maintenance :   * description de l’équipe, * nombre de personnes, * répartition des domaines couverts, * garanties de la stabilité de l’équipe, * modalités de gestion des absences. |
| **Réponse :** |
| Expertise de l’équipe |
| Le candidat précisera les qualifications et certifications :   * des intervenants affectés à la maintenance des 5 applications objet du marché. * du correspondant sécurité   Il est notamment attendu que le candidat fournisse les CV de l’équipe dédiée et qu’il mette en avant les compétences, qualification et certification de chaque intervenant dans les domaines suivants :   * pilotage des prestations * technologies Microsoft (.NET ; BDD ; GED ; SSIS ; SSRS…) * sécurité informatique |
| **Réponse :** |

# sécurité informatique

|  |
| --- |
| Démarche |
| Le candidat précisera :   * les mesures, les outils et la démarche qu’il compte utiliser pour garantir la sécurité des prestations. * les actions de formation et de sensibilisation de ses personnels aux enjeux de sécurité, ainsi que les moyens de contrôle mis en œuvre pour s’assurer du respect des exigences de sécurité du CNC par ses personnels ou sous-traitants déclarés éventuels. * les éventuels agréments, labels ou certificats de conformités qu’il détient en matière de sécurité. |
| **Réponse :** |

|  |
| --- |
| Formalisation |
| Le candidat :   * est invité à fournir un sommaire de Plan d’Assurance Sécurité (PAS). * précisera son plan de gestion et suivi des risques en matière de sécurité applicable au marché. * précisera son plan de gestion de crise en cas d’incident de sécurité sur le périmètre du marché. |
| **Réponse :** |

# Qualité Environnementale

|  |
| --- |
| Gestion des DEE |
| Le candidat est invité à décrire les éléments environnementaux qu’il met en place au sein de son organisation spécifiquement dans le cadre de ce marché en matière d’actions de réduction et tri des DEEE des sites d’exécution des prestations. |
| **Réponse :** |
| Bonnes pratiques |
| Le candidat est invité à décrire les éléments environnementaux qu’il met en place au sein de son organisation spécifiquement dans le cadre de ce marché en matière de bonnes pratiques, relatives à la politique informatique durable et éco-responsable ainsi que des déplacements, appliquées aux prestations (espaces de partage d’information, politique Green IT, labélisations du matériel affecté, réduction de l’empreinte environnementale et de l’impact des déplacements, etc.). |
| **Réponse :** |
| Formations |
| Le candidat est invité à décrire les éléments environnementaux qu’il met en place au sein de son organisation spécifiquement dans le cadre de ce marché en matière de formations de l’équipe dédiée au numérique responsable et à l’écoconception. |
| **Réponse :** |

# Autres

|  |
| --- |
| Le candidat peut présenter tout autre élément jugé utile pour appuyer son offre.  Il est notamment invité à présenter :   * Les avantages relatifs qu’il estime que son offre présente, notamment par rapport à ses éventuels concurrents ; * Le nom et les cordonnées de la personne en charge du suivie de la procédure de passation du marché pouvant être notamment contacter pour des aspects commerciaux ou administratifs ; * Le nom et les coordonnées de la personne qui aura la charge du pilotage du marché en cours d’exécution. |
| **Réponse :** |