MARCHE PUBLIC DE TECHNIQUES DE L’INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION



FOURNITURE DE PRESTATIONS DE Conception, réalisation et maintenance d’applications métiers POUR LA DSI DE LA BRANCHE RECOUVREMENT DU REGIME GENERAL DE LA SECURITE SOCIALE

**N° de procédure**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **P** | **2** | **5** | **2** | **4** | **-** | **A** | **O** | **O** | **-** | **D** | **S** | **I** |

**Cadre de Réponse Technique - (CRT)**

**Sommaire**

[Préambule 3](#_Toc205284124)

[1. Couverture du besoin et des enjeux (10%) 4](#_Toc205284125)

[2. Gouvernance et qualité (10%) 5](#_Toc205284126)

[3. Sécurité et RGPD (10%) 7](#_Toc205284127)

[4. Organisation, méthodologie et industrialisation (35%). 8](#_Toc205284128)

[5. Dimensionnement des prestations - Qualité des moyens humains et des profils proposés par le candidat (25%) 11](#_Toc205284129)

[6. Cas pratique (10%) 13](#_Toc205284130)

Préambule

Le présent document constitue le cadre de réponse technique que le candidat doit obligatoirement respecter pour l’élaboration de son mémoire technique.

Outre les éléments demandés dans le cadre de ce document, le mémoire technique peut être complété par tout autre document que le candidat juge pertinent et utile à la compréhension de sa proposition.

Le candidat met en avant ses engagements et sa capacité à être force de proposition sur l’ensemble des prestations sans se limiter aux éléments énoncés dans le présent document. Il s’attache notamment à répondre à l’ensemble des exigences décrites dans le CCTP.

La rédaction du mémoire technique et ses annexes doit respecter les consignes listées infra :

* **Le nombre maximum de pages** ne doit pas excéder 100 pages pour l’ensemble des documents hors PAQ, PAS et liste des CV ;
* Le **format du document** doit permettre la recherche sur mots-clés ;
* La **référence aux documents** accompagnant la réponse doit être précisée de manière claire : nom du document, chapitre, sous-chapitre ou numéro de page ;
* Lorsque des dispositions ou actions nécessitent une mise en œuvre à la fois de la part de la DSI et du futur titulaire, le candidat détaille dans sa réponse les **rôles et responsabilités** de chacune des parties prenantes ;
* Si le candidat souhaite **répondre sous un autre format** (autre que celui proposé par la DSI), il veillera à respecter l’ordre des questions posées et rappeler la question posée par la DSI avant chaque réponse.

Pour rappel, les critères retenus pour la sélection des offres se répartissent de la manière suivante :

* 40 % pour la proposition financière
* 50 % pour la valeur technique de l’offre évaluée au regard des éléments suivants :
  + Couverture du besoin et des enjeux (10% de la note technique),
  + Gouvernance du marché, qualité et sécurité (10% de la note technique),
  + Sécurité et RGPD (10 % de la note technique),
  + Organisation, méthodologie et industrialisation (35% de la note technique),
  + Dimensionnement des prestations - Qualité des moyens humains et des profils proposés par le candidat (25% de la note technique),
  + Cas pratiques (10% de la note technique).
* 10% pour la valeur sociale et environnementale
  + Démarche sociétale liée aux prestations du marché
  + Engagement environnemental en faveur de la sobriété numérique lié aux prestations du marché

Couverture du besoin et des enjeux (10%)

|  |
| --- |
| **1.1 – Analyse du périmètre de couverture du marché** |
| Le candidat détaille sa compréhension des enjeux de la Branche Recouvrement, et démontre sa capacité à répondre aux attentes fonctionnelles et techniques.  Le candidat synthétise sa capacité à couvrir l’ensemble des prestations à réaliser dans le cadre du marché, au regard du contexte général de la DSI, de l’environnement applicatif et technique et du besoin exprimé  Le candidat formalise son engagement en démontrant l’alignement de son offre avec l’ensemble de ces enjeux. |
| **Réponse 1.1** |
|  |

|  |
| --- |
| **1.2 – Analyse des risques inhérents aux prestations confiées** |
| Le candidat décrit l’analyse des risques liés aux prestations à réaliser dans le cadre du marché, au regard du contexte général de la DSI, de l’environnement applicatif et technique et du besoin exprimé.  Par rapport au socle minimum de risque identifié dans le CCTP, le candidat propose un plan de mitigation pour pallier ces risques, il peut également compléter ce socle par d’autres risques qu’il juge pertinents de traiter. |
| **Réponse 1.2** |
|  |

|  |
| --- |
| **1.3– Niveaux de service** |
| Sur la base de la convention de service annexée au CCTP, le candidat complète la liste des indicateurs par d’autres qu’il juge pertinents. Le candidat définit précisément ces indicateurs complémentaires : objectif, seuil, cible, fréquence de la mesure, mode de calcul… |
| **Réponse 1.3** |
|  |

Gouvernance et qualité (10%)

|  |
| --- |
| **2.1 – Gouvernance** |
| Sur la base de la gouvernance de marché décrite dans le CCTP, le candidat détaille sa mise en œuvre et propose éventuellement des axes d’amélioration qu’ils jugent pertinent. |
| **Réponse 2.1** |
|  |

|  |
| --- |
| **2.2 – Phase d’initialisation** |
| Le candidat explique sa compréhension des enjeux liés à la phase d’initialisation et détaille les éléments qu’il envisage de mettre en œuvre pour sécuriser et réussir cette phase, notamment :   * les principes de la démarche proposée ; * un planning prévisionnel ; * le pré-requis et les livrables associés à cette phase ; * les moyens humains et matériels mis en œuvre ; * l’évaluation et détail des charges côté ACOSS et ou du cédant ; * l’évaluation et détail des charges du candidat; * les conditions et modalités de passage entre la phase d’initialisation et la phase opérationnelle ; * le plan de maitrise des risques spécifique à cette phase ; * l’organisation et la gouvernance * ….. |
| **Réponse 2.2** |
|  |

|  |
| --- |
| **2.3 – Phase de réversibilité** |
| Le candidat explique sa compréhension des enjeux liés à la phase de réversibilité et détaille les éléments qu’il envisage de mettre en œuvre pour sécuriser et réussir cette phase, notamment :   * la formation de la nouvelle équipe désignée par la DSI ; * l’engagement du cédant sur le maintien des compétences et du niveau de service ; * les modalités de recouvrement des équipes du titulaire du présent marché avec la nouvelle équipe désignée par la DSI ; * les moyens humains et matériels mis en œuvre ; * évaluation et détail de la charge côté ACOSS et ou du prenant ; * évaluation et détail de la charge du candidat ; * le pré-requis et les livrables associés à cette phase ; * le plan de maitrise des risques spécifique à cette phase ; * l’organisation et la gouvernance ; * …..   Le candidat intègre dans sa proposition un plan de réversibilité type ou un bilan réel d’une phase de réversibilité réalisée dans un autre contexte similaire. |
| **Réponse 2.3** |
|  |

|  |
| --- |
| **2.4 – Plan d’Assurance Qualité (PAQ)** |
| Le candidat fournit une version initiale de son Plan Qualité (proposition de modèle type), en tenant compte des éléments fourni par l’ACOSS (Modèle de structure de PAQ, annexe du CCTP).  Le modèle de structure de PAQ fourni en annexe décrit les items qui doivent être développé par le candidat. Le candidat est invité à utiliser cette structure de document pour proposer son modèle de PAQ et éventuellement le compléter avec tout autre élément qu’il juge pertinent. |
| **Réponse 2.4** |
|  |

Sécurité et RGPD (10%)

|  |
| --- |
| **3.1 – Plan d’Assurance Sécurité (PAS)** |
| Le candidat fournit une version initiale de son Plan d’Assurance Sécurité, qui précise les dispositions prises pour répondre aux exigences de sécurité de la Branche Recouvrement définies dans l’article 10 du CCAP et dans l’annexe « C - Exigences de sécurité » du CCTP.  Pour faciliter la réponse à l’ensemble des exigences, le candidat complète le document « Annexe CRT - Référentiel des exigences de sécurité à compléter » qui est annexé au CRT en y précisant les références à son PAS. |
| **Réponse 3.1** |
|  |

|  |
| --- |
| **3.2 – Gestion des données à caractère personnel** |
| Le candidat détaille sa compréhension du Règlement général sur la protection des données (RGPD) au regard des prestations à réaliser et indique la politique de sécurité relative aux données à caractère personnel qu’il envisage de mettre en œuvre :   * La politique et l’organisation interne du candidat pour garantir la conformité au RGPD * La description de son rôle et de son organisation en tant que sous-traitant au sens RGPD, dans le contexte du présent AO * Les procédures formalisées (y compris en matière d’Etude d’Impact sur la Vie Privée (EIVP ou PIA), d’analyse des incidents de sécurité comportant une possible dimension de violation de données personnelles, prestations réalisées hors de France - dans ou hors UE…) * La sensibilisation - formation des personnels notamment en matière de respect des habilitations, de confidentialité, de sécurité des échanges et du stockage des données * La politique en matière de conservation des données en tant que sous-traitant |
| **Réponse 3.2** |
|  |

Organisation, méthodologie et industrialisation (35%).

|  |
| --- |
| **4.1 – Organisation et dispositif mis en œuvre** |
| Le candidat décrit, à l’aide d’un schéma, le dispositif global qu'il envisage mettre en œuvre pour la réalisation des prestations du marché.  En dehors des phases d’initialisation et de réversibilité, le candidat explicite comment il met en œuvre les conditions d’exécution des prestations décrite dans le CCTP. |
| **Réponse 4.1** |
|  |

|  |
| --- |
| **4.2 –Mobilisation géographique** |
| En fonction du périmètre et des UO attendues, le candidat précise la localisation de ses éventuels Centre de Service.  Le candidat indique, pour chacun des lieux d’exécution des prestations mentionnés dans le CCTP, ses forces de présence et les équipes pouvant être mobilisées pour les prestations attendues.   * Le candidat indique sa capacité à positionner des ressources dans les villes des sites ACOSS, avec 60mn maximum de transport dans la ville concernée entre le site du candidat et le site ACOSS afin de favoriser les échanges opérationnels, et le cas échéant, de lever les éventuels problèmes bloquants sur les prestations ; * Le candidat indique de plus sa capacité à faire intervenir ses équipes ponctuellement ou durablement en sur les sites ACOSS. |
| **Réponse 4.2** |
|  |

|  |
| --- |
| **4.3 – Optimisation de la forfaitisation, industrialisation de la fabrication et gain de productivité** |
| Le candidat présente sa trajectoire pour forfaitiser certaines activités du marché, à travers la mise en œuvre d’UO d’activité s’appuyant sur les abaques que le candidat a instancié dans le CRT ABAQUE.  Le candidat expose ses méthodes d'industrialisation des développements et décrit le dispositif lui permettant de respecter les exigences de qualité du code et les méthodes de mesure de qualité.  Le candidat précise son organisation industrielle et sa mise en œuvre pour adresser l'ensemble des prestations demandées.  Le candidat explique la manière dont il se propose d’accompagner l’ACOSS pour faire progresser son modèle d’externalisation et propose un modèle de suivi régulier et de mesure de cette progression. |
| **Réponse 4.3** |
|  |

|  |
| --- |
| **4.5 – Accompagnement à la transformation** |
| Le candidat précise les moyens et la méthodologie mis en œuvre pour accompagner la transformation des pratiques de delivery de l’ACOSS (DevOps, Agilité…) |
| **Réponse 4.5** |
|  |

Dimensionnement des prestations - Qualité des moyens humains et des profils proposés par le candidat (25%)

|  |
| --- |
| **5.1 – Profils proposés et dimensionnement des prestations** |
| Le candidat présente la constitution de ses équipes (nombre et types de profils selon la liste fournie en annexe) pour chacune des prestations attendues, quel que soit le type d’UO.  Le candidat fournit dans le cadre de son offre technique une matrice des compétences des ressources mobilisables et un CV type pour chaque profil  Le candidat précise dans sa réponse les profils qui nécessitent un appel à la sous-traitance. |
| **Réponse 5.1** |
|  |

|  |
| --- |
| **5.2 – Gestion des compétences** |
| Le candidat décrit comment il s'organise pour mutualiser ses ressources afin de gérer au maximum les variations de charges et maintenir une équipe qui maitrise l’environnement technique et fonctionnel des prestations à réaliser ; et cela dans les différents modes d’organisation.  A ce titre, le candidat fournit dans sa réponse des éléments sur :   * la gestion du turn-over et les dispositions pour que l’équipe disposant de la connaissance soit le moins possible altérée par ce turn-over éventuel, * le processus d’entrée/sortie des ressources (communication à la DSI, délai de prévenance, transfert de connaissance...). |
| **Réponse 5.2** |
|  |

|  |
| --- |
| **5.3 – Formation et certification des collaborateurs** |
| Le candidat décrit sa politique de formation interne permettant à ses collaborateurs d’être à l’état de l’art du marché et/ou pour être à niveau sur des outils/technologies utilisés par la DSI. Les moyens à mettre en œuvre pour assurer la capitalisation et le maintien des connaissances et des compétences de ses équipes doivent également être décrits.  Le candidat fournit un récapitulatif de l'ensemble des certifications de l'entreprise qui peuvent adresser les prestations objet du marché en précisant le niveau et le nombre de collaborateurs certifiés dans chaque situation  Le candidat détaille la politique de certification de ses collaborateurs et explique comment il peut l'adapter au regard des besoins liés aux prestations du marché. |
| **Réponse 5.3** |
|  |

|  |
| --- |
| **5.4– Modalités d’appel à la sous-traitance** |
| Le candidat explique sa politique d'appel à la sous-traitance et précise les seuils maximums appliqués. Le candidat précise les moyens mis en œuvre pour garantir une sous-traitance maîtrisée et détaille les actions de pilotage associées.  Le candidat explicite comment il fait appel à de l’expertise auprès de sociétés spécialisées, lorsqu’il ne dispose pas de ces compétences en interne (Groupement, sous-traitance, autre…) |
| **Réponse 5.4** |
|  |

Cas pratique (10%)

|  |
| --- |
| **Cas pratique** |
| A partir du cas pratiques décrit dans le chapitre 9 du CCTP.  Le titulaire décrira son approche, son organisation, les méthodes mises à œuvre pour mettre en œuvre ce Centre de Service mutualisé, ses impacts et les profils mobilisés, ainsi que les éléments quantitatifs auxquels il aboutit sur la base des entrants communiqués. Le titulaire documentera les hypothèses complémentaires qui lui manqueraient pour traiter ce cas pratique.  Pour chaque projet A et B, la cotation du projet ainsi que la bascule dans la MCO globalisée doivent être quantifiée dans la réponse du candidat |
| **Réponse 6** |
|  |