Une image contenant dessin

Description générée automatiquement

Cadre de Réponse Technique

(CRT)

*«SI Sites web»*

Sommaire

[Sommaire 2](#_Toc220595717)

[1 Introduction 3](#_Toc220595718)

[2 Structure de l’offre technique 4](#_Toc220595719)

[3 Synthèse de la proposition 5](#_Toc220595720)

[4 Compréhension du besoin, des exigences et des enjeux 6](#_Toc220595721)

[5 Organisation de la prestation 7](#_Toc220595722)

[5.1 Présentation générale de l’organisation et des équipes 7](#_Toc220595723)

[5.2 Moyens mis en œuvre 7](#_Toc220595724)

[5.3 Profils des intervenants affectés sur l’accord-cadre 7](#_Toc220595725)

[6 Prestations attendues et méthodologie 8](#_Toc220595726)

[7 Gouvernance, pilotage, comitologie, RACI, reporting 9](#_Toc220595727)

[8 Sécurité, conformité & résilience (HDS) 10](#_Toc220595728)

[8.1 Sécurité opérationnelle (RUN, incidents, vulnérabilités, SOC) 10](#_Toc220595729)

[8.2 Conformité réglementaire et normative (HDS, RGPD, ANSSI, politiques SSI) 11](#_Toc220595730)

[8.3 Continuité d’activité et résilience (PCA / PRA, sauvegardes, tests) 11](#_Toc220595731)

[9 Accessibilité 11](#_Toc220595732)

[9.1 Expertise en accessibilité numérique pour assurer la conformité au Référentiel général d’amélioration de l’accessibilité (RGAA) 11](#_Toc220595733)

[9.2 Méthodologie proposée pour assurer le respect de l’accessibilité 12](#_Toc220595734)

[10 Responsabilité sociale et environnementale 12](#_Toc220595735)

Introduction

L’objet de ce document est de présenter la structure de réponse que le Candidat[[1]](#footnote-1) devra **impérativement respecter** pour exposer l’offre technique (mémoire technique) qu’il propose en réponse à la présente consultation.

Le Candidat peut ajouter, si cela s’avère nécessaire, des sous-chapitres de niveau 3, 4 ou plus à l’intérieur du plan pour préciser et développer son offre.

**Toutes les demandes de la CNSA devront explicitement faire l’objet d’une réponse** dans l’offre technique du Candidat, en indiquant la référence de la question concernée (ex : [COB-01]) ainsi que son intitulé. Chaque question devra faire l’objet d’une réponse distincte en évitant tout renvoi à une autre réponse.

**Le Candidat veillera à faire des réponses concises et précises.**

Le Candidat pourra annexer tout document de son choix à son offre technique. La CNSA n’aura toutefois aucune obligation d’en tenir compte pour l’évaluation de la proposition.

**L’ensemble des exigences exposées dans le Dossier de Consultation sont considérées comme acceptées par le Candidat.**

**La solution qu’il propose est donc réputée, par défaut, conforme sans réserve à l’ensemble des besoins et contraintes exprimés par la CNSA dans le DCE.**

La proposition technique du candidat ne devra contenir aucun élément d’ordre financier.

Structure de l’offre technique

L’offre technique du Candidat (mémoire technique) doit respecter le plan suivant :

|  |  |
| --- | --- |
| **Chapitre** | **Contenu général** |
| Synthèse de la proposition | Résumé en maximum 7 pages de la proposition du Candidat |
| Compréhension du besoin, des exigences et des enjeux | Réponse du Candidat au regard du besoin, des exigences et des contraintes |
| Organisation de la prestation | Présentation de l’organisation mise en œuvre pour couvrir les prestations |
| Prestations attendues et méthodologie | Présentation de la méthodologie de réalisation des prestations |
| Gouvernance, pilotage, comitologie, RACI, reporting | Présentation de la gouvernance, du dispositif de pilotage, de la comitologie et des charges |
| Sécurité, conformité & résilience (HDS) | Présentation du dispositif mis en œuvre en matière de  - sécurité opérationnelle, physique et logique,  - conformité réglementaire et normative (HDS, RGPD, ANSSI, politiques SSI, ISO,…)  - continuité d’activité et résilience (PCA / PRA, sauvegardes, tests) |
| Accessibilité | Présentation du dispositif mis en œuvre en matière d'accessibilité numérique (respect du RGAA) |
| Responsabilité sociale et environnementale | Présentation des engagements sociaux et environnementaux |

Synthèse de la proposition

[SYT-01] è Le Candidat rédigera une synthèse de sa proposition en 7 pages maximum.

Cette synthèse devra s’attacher à présenter en quoi la proposition du Candidat garantit pendant toute la durée de l’accord-cadre le respect des exigences de la CNSA, la qualité de service attendue et contribue à développer la valeur du service produit.

De manière synthétique il montre notamment dans cet ordre :

* les atouts de sa société qu’il compte mettre en avant au travers de sa proposition ;
* sa compréhension du contexte, du périmètre, des enjeux, des exigences et des objectifs ;
* les avantages de son offre ;
* son approche de la qualité de service et de la conformité.

Compréhension du besoin, des exigences et des enjeux

[COB-01] è Le Candidat exprime sa compréhension du besoin et des exigences de la CNSA en développant les points suivants :

* compréhension du présent accord-cadre ;
* compréhension des périmètres prévus au CCTP et ses annexes ;
* contraintes structurantes (logistique, technologies, volumes…) et leur impact sur la solution proposée ;
* enjeux à court, moyen et long terme ;
* conformité aux référentiels applicables ;
* prestations à fournir.

[COB-02] è Le Candidat indiquera, sa compréhension de la stratégie, du contexte et des objectifs de l’accord-cadre.

[COB-03] è Le Candidat fournit une analyse des usages et des parcours utilisateurs au regard du besoin exprimé.

Organisation de la prestation

## Présentation générale de l’organisation et des équipes

[ORP-01] è Le Candidat fournira une description précise de l’organisation et les équipes qu’il propose de mettre en œuvre pour répondre aux exigences de cet accord-cadre. Il précise notamment le dispositif organisationnel mis en œuvre pour répondre aux exigences en matière d'accessibilité numérique, d’éco-conception, de prise en compte du SEO et du GEO et des sujets UX et UI.

Cette description de l’organisation sera présentée sous la forme d’un schéma de synthèse.

[ORP-02] è Il présentera pour chaque activité, s’il la conduit de façon dédiée ou mutualisée, ainsi que la localisation de celle-ci. Pour les prestations d’hébergement, le candidat précisera le lieu où sont hébergé les données et les traitements ainsi que l’opérateur qui réalise cet hébergement.

[ORP-03] è Il indiquera en quoi cette l’organisation qu’il propose est optimale pour répondre aux exigences de la CNSA.

## Moyens mis en œuvre

Le Candidat identifiera les moyens qu’il propose de mettre en œuvre pour fournir les services attendus.

Il décrira notamment :

* [MOY-01] Les besoins en locaux ;
* [MOY-02] Les dispositions qu’il prend pour assurer la continuité d’activité à la hauteur des enjeux et de la criticité de périmètre applicatif de l’accord-cadre ;
* [MOY-03] Les niveaux de compétences minimales sur lesquels il s’engage pour chacun des profils qu’il mettra en œuvre (fourniture d’une fiche de compétences type par profil) pour les équipes en charge du pilotage d’une part et du service opérationnel d’autre part ;
* [MOY-04] A titre indicatif, le nombre d’ETP qu’il prévoit d’affecter par type de profil et par catégorie de prestation (sous la forme d’un tableau).

Ces informations sont demandées afin de comprendre la logique de structuration de la prestation, et d’estimer les impacts potentiels sur les équipes internes de la CNSA. **Il est rappelé que les prestations de l’accord-cadre sont des prestations avec engagement de résultat.**

## Profils des intervenants affectés sur l’accord-cadre

[RFP-01] è Le candidat présente ici les références et CVs des intervenants pressentis.

Le candidat établit autant de fiches que d'intervenants pressentis et joint les curriculums vitae et tout document nécessaire pour préciser les références. Le candidat fait son affaire du respect du RGPD et de l’information préalable et requise (consentement) auprès des personnes concernées.

**Société :**

**Nom de l'intervenant :**

**Type de profil :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Désignation client** | **Type de client :**  **public ou privé** | **Type de mission** | **Environnement technique (matériel et logiciel)** | **Durée et  date de la mission** | **Nom de la personne à contacter chez le client et n° de téléphone** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

(Le candidat se limitera à 5 missions pour chaque intervenant, parmi celles réalisées au cours des 5 dernières années)

Prestations attendues et méthodologie

Le Candidat décrira précisément :

* [AOP-01] è pour chaque prestation, il précise la méthodologie de réalisation de prestations, les outils mobilisés, les prérequis attendus, les facteurs clés de réussites, risques et la valeur ajoutée qu'il apporte.
* [AOP-02] è Spécifiquement, en matière d’architecture :
  + le dispositif mis en place tout au long du projet pour répondre aux exigences liées aux principes d’architecture en décrivant l’expertise technique de l’équipe projet ainsi que la comitologie à mettre en place
  + comment il envisage de répondre aux différents principes d’architecture.
* [AOP-03] è Spécifiquement, en matière d'UX/UI :
  + Les moyens et outils mis en œuvre pour une démarche UX/UI pour la qualité des parcours utilisateurs. Il fournit pour démontrer sa démarche des retours d’expérience sur des missions similaires
  + Les méthodes, outils en matière d'ergonomie, lisibilité et cohérence graphique. Il fournit pour démontrer sa démarche des retours d’expérience sur des missions similaires
  + La méthode et les outils mis en œuvre pour obtenir une démarche centrée usagers (tests, itérations)
* [AOP-04] è sa gestion de la montée en compétence des nouveaux entrants sur la prestation, sans dégradation de niveau de service pour la CNSA ;
* [AOP-05] è l'adaptation de son dispositif opérationnel aux variations d’activité ;
* [AOP-06] è sa méthodologie de maintient des niveaux de service attendus pour les activités de MCO des applications et des activités Projets ;
* [AOP-07] è l'adaptation de son dispositif opérationnel aux évolutions technologiques majeures (outils et composants du périmètre) induites par les évolutions des SI gérés par la CNSA ;
* [AOP-08] è la gestion au sein de ses équipes du partage d’informations de connaissances et bonnes pratiques (capitalisation) ;
* [AOP-09] è le maintien tout au long de la prestation les conditions de réversibilité de celle-ci ;
* [AOP-10] è sa réponse aux exigences transverses (§Chapitre exigences transverses du CCTP) en précisant son organisation, les entrants attendues ainsi que sa méthodologie de mise en œuvre ;
* [AOP-11] è son plan type de gestion et d’amélioration continue. Il précisera notamment : principaux axes, démarche, et mise en œuvre de l’amélioration continue.
* [AOP-12] è Les référentiels de bonnes pratiques et/ou systèmes qualité sur lesquels s’appuieront ses équipes pour assurer la qualité de la prestation. Il précisera en quoi l’usage de ces référentiels de bonnes pratiques et/ou systèmes qualité contribueront à une meilleure atteinte des objectifs exprimés par la CNSA ;
* [AOP-13] è En quoi l’usage de ces référentiels de bonnes pratiques et/ou systèmes qualité pourraient être contraignants pour la CNSA, et si nécessaire la manière dont il entend réduire ces contraintes ;
* [AOP-14] è La méthode qu’il préconise pour établir de manière simple et objective une estimation de charge correspondant aux travaux à réaliser en méthode agile ou en méthode V et selon les principes décrits au CCTP ;
* [AOP-15] è Son Plan d’Assurance qualité (PAQ) et son Plan d’Assurance Sécurité (PAS, selon le modèle fourni en annexe du CCTP). Ces plans seront finalisés en phase d’initialisation de la prestation ;
* [AOP-16] à La solution d'hébergement qu'il propose, la méthodologie de mise en place de cette solution, de récupération des données ainsi que la méthodologie de transfert en cours d’accord-cadre vers le cloud de la CNSA ;
* [AOP-17] à La prise en charge de l’infogérance dans le cloud public OVH de la CNSA ;
* [AOP-18] à Son expertise en accessibilité numérique et décrira comment il compte intégrer l’accessibilité numérique - by design – pour chaque prestation de l’accord-cadre. Il devra présenter également un profil de « référent accessibilité numérique » qui sera l’interlocuteur clé du Candidat sur tous les sujets en lien avec l’accessibilité numérique ;
* [AOP-19] à Son expertise concernant le référencement naturel sur les moteurs de recherche de sites web (SEO), en insistant notamment sur l’optimisation de contenu sur les modèles d’IA (GEO). Il fournira pour démontrer sa démarche des retours d’expérience sur des missions similaires ;
* [AOP- 20] à Sa maitrise de l’IA et en quoi l’usage de cet outil contribuera à une meilleure atteinte des objectifs exprimés par la CNSA ;

Gouvernance, pilotage, comitologie, RACI, reporting

[PIL-01] è Le candidat décrit la comitologie et les modalités de gouvernance, de pilotage et de reporting qu'il envisage.

[PIL-02] è Il précise quel niveau hiérarchique, dans sa propre organisation, porte la responsabilité opérationnelle de la prestation, et le matérialise en indiquant les profils des participants qu’il prévoit aux différents comités prévus dans le CCTP.

[PIL-03] è Le candidat détaille et présente notamment : la structure et l’organisation de/des équipe(s) de pilotage proposée(s) à l’accord-cadre. Le candidat présente la répartition des responsabilités opérationnelles (notamment via une matrice RACI) entre lui, ses éventuels cotraitants et sous-traitants, et les interlocuteurs de la CNSA. Il précise la reporting et le pilotage qu’il réalise 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. Le candidat indique les délais et le planning de réalisation qu’il propose et sur lesquels il s’engage pour exécuter les prestations prévues à l’accord cadre.

[CHARGE-01] è Le Candidat fournit le détail sous forme de tableau de la répartition des charges des profils mobilisés par UO en lien avec les informations fournies dans le BPU

Sécurité, conformité & résilience (HDS)

Le candidat remplira obligatoirement le tableau « Questionnaire RGPD » annexé au présent CRT.

## Sécurité opérationnelle (RUN, incidents, vulnérabilités, SOC)

[SECUOP-01] Le Candidat rédigera précisément, tel que demandé dans le modèle PAS transmis en annexe A1 du CCTP, les chapitres demandés. Ce plan sera validé en phase d’initialisation par la RSSI de la CNSA et revu régulièrement au cours de l’accord-cadre selon les modalités décrites dans le CCTP.

[SECUOP-02] Le Candidat détaille dans sa réponse comment il met en œuvre et applique les normes “ISO/IEC 27002 : 2022 relative à la sécurité de l’information, cybersécurité et protection de la vie privée -Moyens de maîtrise de l’information” et “techniques de sécurité - Extension d’ISO/IEC 27001 et ISO/IEC 27002 au management de la protection de la vie privée - Exigences et lignes directrices”

## Conformité réglementaire et normative (HDS, RGPD, ANSSI, politiques SSI)

[CONF-01] Conformité RGPD : le Candidat complètera exhaustivement les deux annexes de réponse RGPD et tout document permettant de prouver sa conformité eu égard aux dispositions prévues dans le CCAP et le Règlement de la consultation.

[CONF-02] Certification HDS : le Candidat communiquera les certificats prouvant sa certification (en vigueur).

[CONF-03] NIS II (en cours de transposition en droit national) : le Candidat communiquera sa politique SSI qu’il mettra en place dès la transposition de la Directive NIS II en droit français.

[CONF-04] ANSSI et autres politiques SSI : le Candidat communiquera tout document permettant de prouver sa conformité eu égard aux exigences de sécurité et de l’ANSSI.

## Continuité d’activité et résilience (PCA / PRA, sauvegardes, tests)

[CAR-01] Le Candidat décrira précisément son PCA et PRA.

[CAR-02] Le Candidat décrira précisément sa politique de sauvegarde et de restauration.

[CAR-03] Le Candidat décrira précisément sa politique de tests en détaillant la typologie des données et les environnements concernés.

Accessibilité

## Expertise en accessibilité numérique pour assurer la conformité au Référentiel général d’amélioration de l’accessibilité (RGAA)

[ACC-01] Le Candidat décrira précisément les moyens et expertises mises à disposition pour assurer la conformité au RGAA.

[ACC-02] Il fournira des exemples concrets de sites réalisés par le Candidat respectant le RGAA devront être fournis.

## Méthodologie proposée pour assurer le respect de l’accessibilité

[ACC-03] Le Candidat décrira précisément la méthodologie envisagée pour respecter les exigences d'accessibilité.

[ACC-04] Le Candidat décrira précisément sa démarche accessibilité by design (conception, formulaires, contenus etc.).

Responsabilité sociale et environnementale

* [RESP-01] Le Candidat décrit précisément le dispositif mis en œuvre pour répondre à l'article clause environnementale et sociale figurant au CCTP et détaillera sa démarche d’éco-conception pour le présent accord cadre.

1. En cas de groupement, le terme « Candidat » désigne l’ensemble des membres du groupement. [↑](#footnote-ref-1)