|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Marché d’infogérance et d’assistance à l’exploitation informatique

**Cadre de réponse technique (CRT)**

TABLE DES MATIERES

[1. AVANT-PROPOS 3](#__RefHeading___Toc414_2959425552)

[2. CRITERE TECHNIQUE 4](#__RefHeading___Toc416_2959425552)

[2.1 Partie transverse – qualité de la démarche de pilotage de l’accord-cadre 4](#__RefHeading___Toc418_2959425552)

[2.2 Partie infogérance 4](#__RefHeading___Toc420_2959425552)

[2.2.1 Qualité de la démarche de prise de connaissance (P1) 4](#__RefHeading___Toc422_2959425552)

[2.2.2 Qualité de la démarche et des dispositifs mis en œuvre pour les prestations d'infogérance en HNO (P2 et P3) 4](#__RefHeading___Toc424_2959425552)

[2.2.3 Qualité des profils mobilisés pour les prestations d'infogérance en HNO (P2 et P3) 4](#__RefHeading___Toc426_2959425552)

[2.2.4 Qualité de la démarche de réversibilité (P4) 5](#__RefHeading___Toc428_2959425552)

[2.3 Partie assistance et support (hors P20) 5](#__RefHeading___Toc430_2959425552)

[2.3.1 Qualité des profils mobilisés pour les prestations d’assistance et de support à l’exploitation (P5 à P19) 5](#__RefHeading___Toc432_2959425552)

[2.3.2 Quantité des moyens mis en œuvre pour respecter les délais de mobilisation indiqués dans le CCTP 5](#__RefHeading___Toc434_2959425552)

[2.4 Partie assistance et support (P20) 5](#__RefHeading___Toc436_2959425552)

[2.4.1 Qualité des moyens mis en œuvre pour respecter les délais de mobilisation indiqués dans le CCTP 5](#__RefHeading___Toc438_2959425552)

[2.4.2 Quantité des moyens mis en œuvre pour respecter les délais de mobilisation indiqués dans le CCTP 5](#__RefHeading___Toc440_2959425552)

[3. CRITERE ENVIRONNEMENTAL 6](#__RefHeading___Toc442_2959425552)

[3.1.1 Limitation des émissions de gaz à effet de serre des déplacements des personnes affectées à la réalisation des prestations objet du marché 6](#__RefHeading___Toc444_2959425552)

[3.1.2 Dématérialisation des documents et allègement des flux en lien avec l’exécution du marché 6](#__RefHeading___Toc446_2959425552)

# AVANT-PROPOS

Le présent document constitue le cadre de réponse au marché d’infogérance et assistance à l’exploitation.

L’objet de ce document est de structurer la réponse que le soumissionnaire doit impérativement respecter pour exposer l’offre de service qu’il propose pour la présente consultation.

Il a pour objectif de faciliter d’une part les réponses du soumissionnaire et d’autre part l’appréciation des offres, au regard des critères énoncés.

Toutes les questions et précisions demandées par la DGFiP dans le présent document doivent être explicitement traitées. Chaque question doit faire l’objet d’une réponse distincte, en évitant tout renvoi à une autre réponse.

Le soumissionnaire veille à faire des réponses concises et précises. Les éléments de réponse peuvent notamment comporter des schémas et tableaux favorisant la synthèse et la clarté. Pour chaque thématique, les éléments attestant de l’adéquation des solutions proposées, d’expertise métier, de retours d’expérience, et d’ajout de valeurs, sont particulièrement appréciés.

# CRITERE TECHNIQUE

## Partie transverse – qualité de la démarche de pilotage de l’accord-cadre

### 

Le soumissionnaire démontre sa compréhension des enjeux de gouvernance et de pilotage, précise les modalités de son intervention et la valeur ajoutée apportée au sein des instances. Il présente l’organisation dédiée et le dispositif humain mobilisé, en explicitant pour chaque profil les rôles, responsabilités et niveaux d’intervention.

Il décrit les modalités de coordination internes et externes.

Il présente les outils, modalités de suivi/reporting et indicateurs de performance prévus pour garantir la maîtrise opérationnelle et contractuelle.

Il distingue dans sa réponse les sujets d’infogérance et d’assistance/support.

Il décrit, sur la base de retours d'expérience, les risques associés à chacune des 2 typologies de prestations et les mesures de mitigations associées.

## Partie infogérance

### Qualité de la démarche de prise de connaissance (P1)

### 

Le soumissionnaire présente, respectivement pour Chorus et Helios, la démarche, la méthodologie et les moyens associés (dont les indicateurs) qu’il déploie pour la réalisation de prestation de prise de connaissance et pour garantir que l’ensemble des services des SI à considérer seront opérationnels dans les conditions exigées par le CCTP.

Le soumissionnaire fournit les indicateurs permettant d’assurer que les conditions de passage de phase durant la transition sont effectivement réunies et que l’ensemble des services de la solution sont effectivement réunies.

### Qualité de la démarche et des dispositifs mis en œuvre pour les prestations d'infogérance en HNO (P2 et P3)

### 

Le soumissionnaire décrit, respectivement pour Chorus et Helios, la démarche, la méthodologie et moyens humains associés qu'il déploie pour assurer la qualité et la continuité du service attendu.

Il indique la manière dont il a constitué et dimensionné son dispositif d'équipe (profils en qualité et en quantité, périmètres de responsabilité).

Il indique la manière dont il maintient le niveau de compétence requis sur la durée d'exécution du marché.

### Qualité des profils mobilisés pour les prestations d'infogérance en HNO (P2 et P3)

### 

Le soumissionnaire produit, respectivement pour Chorus et Helios, les dossiers de compétences des ressources pressenties pour délivrer la prestation attendue.

Les dossiers de compétence attendus respectent le format suivant :

* Profil et fonction prévue
* Niveau d'expérience
* Formation
* 3 références similaires (même nature de travaux)

### Qualité de la démarche de réversibilité (P4)

### 

Le soumissionnaire présente sa démarche, la méthodologie et les moyens associés pour la réalisation de prestation de réversibilité.

Il précise notamment les éléments de mesure et les indicateurs permettant d’évaluer le niveau de maturité du repreneur sur les prestations du marché tout au long de la phase de réversibilité.

## Partie assistance et support (hors P20)

### Qualité des profils mobilisés pour les prestations d’assistance et de support à l’exploitation (P5 à P19)

### 

Le soumissionnaire indique les profils qu'il compte mobiliser par type de prestations.

Il produit 3 dossiers de compétences par nature de profils et niveau de séniorité.

Les dossiers de compétence attendus respectent le format suivant :

* Profil et fonction prévue
* Niveau d'expérience
* Formation
* 3 références similaires (même nature de travaux)

### Quantité des moyens mis en œuvre pour respecter les délais de mobilisation indiqués dans le CCTP

### 

Il indique, au sein d'un tableau, le nombre de profils mobilisables, par prestation et site de réalisation.

## Partie assistance et support (P20)

### Qualité des moyens mis en œuvre pour respecter les délais de mobilisation indiqués dans le CCTP

### 

Il produit 3 dossiers de compétences par nature de profils et niveau de séniorité.

Les dossiers de compétence attendus respectent le format suivant :

* Profil et fonction prévue
* Niveau d'expérience
* Formation
* 3 références similaires (même nature de travaux)

### Quantité des moyens mis en œuvre pour respecter les délais de mobilisation indiqués dans le CCTP

### 

Le soumissionnaire indique les modalités de son organisation pour :

* créer un vivier de compétences ;
* un socle de connaissance DGFiP ;
* mettre à disposition rapidement les ressources attendues sur l’ensemble du périmètre géographique concerné par la prestation.

# CRITERE ENVIRONNEMENTAL

### Limitation des émissions de gaz à effet de serre des déplacements des personnes affectées à la réalisation des prestations objet du marché

Le soumissionnaire décrit les moyens pour limiter les émissions de gaz à effet de serre des déplacements des personnes dans le cadre du marché.

### Dématérialisation des documents et allègement des flux en lien avec l’exécution du marché

Le soumissionnaire décrit l’organisation et les moyens à mettre en œuvre pour la dématérialisation et l’allègement des flux dans le cadre de l’exécution du marché.