

**Cadre de réponse technique (CRT)**

Appel d’Offres Ouvert

AOO n°04/26

**« PRESTATIONS DE TELEGERANCE (24 H/24 – 365 J/365) DES PLATEFORMES WEB INTERNET DU SYSTEME D’INFORMATION DE LA CNAF »**

SOMMAIRE

[1 Synthèse de l’offre 4](#_Toc61444800)

[2 Organisation et démarche du candidat 5](#_Toc61444801)

[2.1 Organisation et démarche globales 5](#_Toc61444802)

[2.2 Gestion des demandes 5](#_Toc61444803)

[2.3 Démarche qualité 5](#_Toc61444804)

[2.4 Gestion des risques 5](#_Toc61444805)

[2.5 Amélioration continue 6](#_Toc61444806)

[2.6 Démarche de sécurité 6](#_Toc61444807)

[3 Qualité des prestations du candidat 7](#_Toc61444808)

[3.1 Description de la prestation 7](#_Toc61444809)

[3.2 Description des modalités de réponse aux besoins 7](#_Toc61444810)

[3.3 Facteurs clés de succès de la prestation 8](#_Toc61444811)

[3.4 Trois principaux risques liés à la prestation 8](#_Toc61444812)

[4 Qualité des profils pressentis 9](#_Toc61444813)

[4.1 Profils Pressentis 9](#_Toc61444814)

[4.2 Mobilisation des niveaux de compétence et d’expertise adéquats 9](#_Toc61444815)

[5 Engagements de service 9](#_Toc61444816)

[6 Identification du délégué à la protection des données à caractère personnel 10](#_Toc61444817)

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.

# Synthèse de l’offre

Le candidat introduit sa proposition technique par une synthèse par laquelle il démontre sa compréhension du contexte et des besoins de la Cnaf.

Le candidat décrit ses engagements, les principes directeurs de son offre technique et met en exergue les éléments différenciateurs de celle-ci.

Le candidat présente les apports de son offre technique en termes d’amélioration continue et de maîtrise des délais, des risques, de la qualité de ses prestations et des livrables.

Le candidat limite la synthèse de son offre technique à cinq (5) pages.

# Organisation et démarche du candidat

## Organisation et démarche globales

Sous cette section, le candidat expose son organisation et sa démarche globales.

Le candidat présente ici en particulier les principes, l’organisation et les méthodes qu’il entend mettre en place pour exécuter ses prestations.

Dans ce cadre, le candidat met également en exergue son aptitude à travailler en collaboration avec, **d’une part**, les directions de la DSI parties prenantes à l’accord-cadre (DNE, DPFD, DOIT et maîtrises d’ouvrage), et, **d’autre part**, la société titulaire de l’accord-cadre portant sur la tierce maintenance applicative du SI de la Cnaf.

## Gestion des demandes

Sous cette section, le candidat indique s’il dispose d’un outil spécifique pour gérer les demandes de la Cnaf.

Si tel est le cas, le candidat décrit les fonctionnalités et les conditions de mise à disposition de cet outil aux équipes de la Cnaf. Le candidat indique, en outre, les possibilités d’interfaçage de cet outil (webservice, mail formaté, API…).

A défaut, le candidat décrit la procédure de gestion des demandes qu’il entend mettre en œuvre et qui doit comprendre à minima :

* L’horodatage de la demande ;
* Le statut de la demande ;
* L’historique de la demande ;
* La mesure du délai et de la conformité par rapport aux engagements de service ;
* Un rapport de service permettant de mesurer le nombre de demandes traitées.

## Démarche qualité

Le candidat présente sous la présente section le dispositif d’assurance qualité mis en place pour permettre, en particulier, d’assurer un bon déroulement des prestations de l’accord-cadre ainsi que sa réponse au devoir de conseil qui lui est demandé.

A l’appui de sa démonstration, le candidat fournit le descriptif détaillé du contenu du Plan d’Assurance Qualité (PAQ).

## Gestion des risques

Le candidat présente sous la présente section le dispositif de gestion des risques à mettre en œuvre.

Le candidat met en exergue les modalités d’identification, de priorisation, d’évaluation et de suivi des risques. Il met également en exergue les différents niveaux d’escalade en cohérence avec le profil de l’intervenant et l’instance associés à chaque niveau, ainsi que les modalités d’alertes et de communication.

## Amélioration continue

Le candidat présente sous la présente section le dispositif d’amélioration continue à mettre en œuvre.

A l’appui de sa démonstration, le candidat fournit le descriptif détaillé du contenu du Plan de Gestion de l’Amélioration Continue (PGAC).

## Démarche de sécurité

Le candidat présente sous la présente section les mesures qu’il compte mettre en œuvre afin d’assurer le respect des exigences de sécurité de la Cnaf décrites au D du paragraphe 4.1.3.1 du CCTP et relatives à :

* **La mise en place d’un réseau sécurisé d’accès dédié à l’administration/exploitation des plateformes :**

Le candidat décrit le réseau d’interconnexion qu’il propose de mettre en œuvre pour remplir les objectifs et répondre aux exigences capacitaires.

Il précise notamment les caractéristiques techniques du réseau d’interconnexion qu’il propose, le débit de l’accès, le délai de mise en œuvre ainsi que l’évolutivité du réseau proposé pour la mise en œuvre ultérieure de la duplication des liens.

* **La sécurisation des composants :**

Le candidat décrit les actions de sécurisation qu’il propose ainsi que les actions et moyens qu’il met en œuvre pour maintenir les plateformes à jour.

* **La protection du système d'information de la Cnaf :**

Le candidat décrit les dispositifs qu'il juge nécessaire afin d'assurer le niveau de sécurité suffisant aux plateformes internet ainsi que les dispositifs qu'il met en œuvre pour présenter des garanties de sécurité équivalentes à celles décrites aux chapitres 5 à 15 de la norme ISO 27002.

A l’appui de sa démonstration, le candidat fournit le descriptif détaillé du contenu du Plan d’Assurance Sécurité (PAS).

# Qualité des prestations du candidat

Le présent chapitre doit permettre au candidat d’exposer sa compréhension de **chaque prestation** attendue et de détailler les modalités mises en œuvre pour répondre aux différents besoins.

Dans son exposé, il est demandé au candidat de respecter l’ordre d’énonciation des prestations tel qu’il est présenté au chapitre 4 du CCTP.

Il est également demandé au candidat de respecter la trame générique suivante (sections 3.1 à 3.4 ci-dessous) pour décrire l’offre relative à **chaque** prestation de l’accord-cadre.

## Description de la prestation

Le candidat expose sa compréhension de **chaque** prestation à réaliser.

## Description des modalités de réponse aux besoins

Le candidat donne une description des modalités de réalisation de **chaque** prestation demandée, notamment en termes de :

* Méthodologie et, le cas échéant, outils mis en œuvre ;
* Plan de déroulement de la prestation ;
* Engagements du candidat ;
* Liste et description des livrables associés, reprenant au minimum les éléments, le cas échéant, demandés dans le CCTP ;
* Types de profils proposés pour la réalisation de la prestation sur la base des profils des intervenants pressentis présentés par le candidat. Il met en exergue en particulier :
  + La qualité des profils des intervenants pressentis au titre de la prestation,
  + La complémentarité des différents profils,

Il est porté à l’attention du candidat que le pouvoir adjudicateur apportera une attention particulière aux modalités de réponse au besoin exprimé pour les prestations « Maintien en conditions opérationnelles », « Sauvegarde/restaurations », « Changements des composants systèmes, réseaux et logiciels » et « Déploiement des applications sur les plateformes », notamment :

* Concernant la prestation **« Maintien en conditions opérationnelles des plateformes »** (paragraphe 4.1.3.2 du CCTP), le candidat doit, **en outre**, décrire les activités qu’il s’engage à réaliser, avec à minima :
  + La supervision des plateformes ;
  + La procédure de gestion des incidents y compris les procédures d’escalade et la gestion de crise ;
  + La procédure de gestion des changements ;
  + La procédure de gestion des problèmes ;
  + La procédure de gestion des livraisons et des mises en production ;
  + L’activité de conseil et d’expertise ;
  + L’activité de tuning et gestion des performances des plateformes ;
  + L’anticipation des besoins d’évolution des plateformes ;
  + La mise à jour des documents techniques (dossier d’architecture technique, dossiers d’exploitation) ;
  + Les activités que le candidat estime nécessaire de préciser.
* Concernant la prestation **« Sauvegarde/restaurations »** (section C du paragraphe 4.1.3.4 du CCTP), le candidat doit, **en outre**, décrire les procédures mises en œuvre afin d’assurer les sauvegardes des environnements dont il a la charge.
* Concernant la prestation **« Changements des composants systèmes, réseaux et logiciels »** (paragraphe 4.1.3.5 du CCTP), le candidat doit, **en outre**, décrire la méthodologie proposée pour assurer ces changements dans le cadre de la procédure d’urgence décrite au CCTP.
* Concernant la prestation **« Déploiement des applications sur les plateformes »** (paragraphe 4.1.3.6 du CCTP), le candidat doit, **en outre**, décrire la procédure qu’il propose pour assurer les déploiements dans le respect des délais requis.

## Facteurs clés de succès de la prestation

Le candidat présente les principaux facteurs qui feront de **chaque** prestation un succès.

## Trois principaux risques liés à la prestation

Si besoin, le candidat présente les trois principaux risques identifiés pour la bonne exécution de **chaque** prestation avec leurs plans de couverture associés.

# Qualité des profils pressentis

## Profils Pressentis

Le candidat présente les profils pressentis pour l’exécution des prestations décrites au CCTP de l’accord-cadre. A ce titre, le candidat renseigne, pour chaque profil pressenti, le modèle de l’annexe 1 du présent Cadre de Réponse Technique (« Profils du Titulaire »).

Ainsi, pour chaque profil, le candidat doit présenter :

* Le titre du profil ;
* Ses diplômes et formations complémentaires durant son parcours professionnel ;
* Les actions de veille technologique les plus significatives et les plus récentes menées par le profil ;
* Les domaines de compétences, en lien avec les prestations de l’accord-cadre, maîtrisés par le profil ;
* Les secteurs d’activités maîtrisés par le profil ;
* Ses expériences et missions les plus significatives au regard du présent accord-cadre.

Le candidat renseigne également l’annexe 2 du présent Cadre de réponse technique (« compétences techniques ») au titre de laquelle il présente le nombre de personnes, par profil (« exploitant », « administrateur » et « expert ») et par compétences techniques, pressenties pour l’exécution des prestations de l’accord-cadre.

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

## Mobilisation des niveaux de compétence et d’expertise adéquats

Le candidat explicite sa gestion des ressources tout au long de l’exécution de l’accord cadre.

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

Le candidat expose ensuite la manière dont il entend maintenir durablement les ressources nécessaires au bon déroulement de l’accord-cadre, ainsi que ses engagements en termes de délai dans la mobilisation des ressources et de maintien des profils proposés tout au long de l’accord-cadre.

# Engagements de service

Sous ce chapitre, le candidat décrit les mesures qu’il compte mettre en œuvre pour respecter les engagements de service définis au CCTP.

Le candidat est libre de décrire des indicateurs d’engagement de service additionnels, dans le respect des dispositions du CCTP, et les mesures de mise en œuvre associées.

# Identification du délégué à la protection des données à caractère personnel

Le candidat indique le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données du sous-traitant (au sens de l’annexe du CCTP relative à la protection des données à caractère personnel).