|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Secrétariat général** |  |  |

**Direction DE LA TRANSFORMATION du numérique**

**SOUS-DIRECTION DEs ARCHITECTUREs**

**Sécurisées**

**ANNEXE VI au règlement de la consultation**

**Cadre de réponse technique (CRT)**

**Accord cadre d’assistance technique en matière de pilotage et de mise en hébergement des systèmes d’information (SI) du Ministère de l’Intérieur**

**OBJET DU DOCUMENT**

Le présent document constitue le cadre que les soumissionnaires doivent suivre pour la présentation de leur offre technique.

Par suite, l’offre technique respecte impérativement le plan dressé ci-dessous et fait précéder chacun de ses développements du n° de paragraphe du CRT auquel il se rapporte.

Le présent cadre de réponse technique renseigné par le soumissionnaire complète et précise, sans y contrevenir, le « Cahier des clauses techniques particulières » (ci-après CCTP).

De manière générale, le présent cadre de réponse technique (ci-après CRT) renseigné comprend tous les éléments nécessaires à l’administration pour évaluer son offre conformément aux critères de sélection des offres.

Le candidat doit argumenter de la qualité de sa solution et de son adéquation aux besoins et exigences de l’accord-cadre sur les plans fonctionnel, technique et organisationnel.

La liste des éléments ci-après constitue le cadre minimum de réponse attendu par l’administration. Il peut être complété (annexes complémentaires) par tout élément que le soumissionnaire juge nécessaire à la bonne compréhension de son offre.

Toute documentation commerciale généraliste ou à visée publicitaire est proscrite de l’offre technique du candidat.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| images | **CONTRAINTE REDACTIONNELLE**  ***NOMBRE DE PAGES IMPOSE POUR LA REPONSE***  ***70 pages maximum*** | **L’offre du candidat comptera un nombre maximal de soixante pages hors documents suivants :**   * Fiches-profils ; * PAQ * PAS |

**SOMMAIRE**

[SOUS-CRITERE 1 : QUALITE de L’Organisation et moyens mis en œuvre DEDIES àu MARCHE 4](#_Toc219909078)

[1.1 Gouvernance 4](#_Toc219909079)

[1.2 Qualité des livrables et caractère operationnel de la documentation 4](#_Toc219909080)

[1.3 Sécurité et confidentialité 4](#_Toc219909081)

[SOUS-CRITERE 2 : QUALITE DE LA Méthodologie de mise en œuvre des prestations 5](#_Toc219909082)

[2.1 Modalités d’exécution proposées pour chaque Prestation 5](#_Toc219909083)

[2.2. Gestion des aléas et flexibilités d’exécution 5](#_Toc219909084)

[2.3 Plan d’Assurance Qualité 5](#_Toc219909085)

[2.4 Plan d’Assurance Sécurité 5](#_Toc219909086)

[SOUS-CRITERE 3 : Qualité des moyens humains proposés POUR L’ENSEMBLE DES PRESTATIONS 6](#_Toc219909087)

[3.1 Organisation et qualité des moyens humains mobilisables 6](#_Toc219909088)

[3.2 Qualité des profils proposés 6](#_Toc219909089)

[Critere Performance envIronnementale 7](#_Toc219909090)

[4.1 Etat des lieux 7](#_Toc219909091)

[4.2 Plan de progres 7](#_Toc219909092)

# SOUS-CRITERE 1 : QUALITE de L’Organisation et moyens mis en œuvre DEDIES àu MARCHE

## 1.1 Gouvernance

Le candidat démontre son respect des engagements relatifs à la comitologie et aux indicateurs du CCTP.

Il présente son organisation et ses outils de pilotage en trois parties distinctes :

* l’organisation de la gouvernance mise en place (incluant les interactions avec l’écosystème de l’administration) ;
* les éléments établissant la fiabilité, la performance et la continuité du pilotage assuré sur l'ensemble des missions du marché ;
* les processus d’auto évaluation des missions du marché et de mise en place des améliorations qui en découlent (dans une logique d’amélioration continue).

Il décrit également le processus d’escalade prévu à deux niveaux : escalade managériale en cas de problème dans l’exécution de l’accord-cadre, escalade technique sur l’exécution des prestations.

Il décrit enfin, ses pratiques de gestion de missions adoptées en particulier au niveau :

* des comptes rendus de réunions ;
* du suivi des indicateurs ;
* du reporting sur l’exécution des missions ;
* du suivi des actions identifiées lors des comités ;
* de la gestion des risques au niveau de l’accord-cadre, leur suivi et démarche de remédiation ;
* de la gestion des plannings.

## 1.2 Qualité des livrables et caractère operationnel de la documentation

Le candidat décrit le processus de rédaction et de contrôle interne des livrables documentaires dans le cadre des prestations du marché.

## 1.3 Sécurité et confidentialité

Le candidat décrit les mesures de sécurité mises en œuvre (accès, postes de travail, données), les règles internes de son organisation et les engagements de conformité vis-à-vis des exigences de l’administration.

# SOUS-CRITERE 2 : QUALITE DE LA Méthodologie de mise en œuvre des prestations

## 2.1 Modalités d’exécution proposées pour chaque Prestation

Le candidat présente les modalités d’exécution des prestations 1 à 9 qu’il préconise pour leur réalisation et pour garantir leur qualité, en mettant notamment en valeur :

* les enjeux ;
* les étapes ;
* les méthodes de travail ;
* les livrables ;
* les prérequis côté administration pour une exécution optimale des prestations ;
* les interactions avec les autres acteurs du marché ;
* les outils utilisés ;
* les risques identifiés ;
* les indicateurs de pilotage, méthodes de calcul, seuils d’alerte ;
* et sa capacité à adapter son organisation aux aléas ou aux priorités évolutives.

L’administration y portera une attention particulière.

## 2.2. Gestion des aléas et flexibilités d’exécution

Le candidat précise sa capacité d’adaptation aux imprévus (changements de périmètre, évolutions de priorités), en s’appuyant sur des méthodes éprouvées et réactives.

## 2.3 Plan d’Assurance Qualité

Le candidat fournit un exemple de Plan d’Assurance Qualité (PAQ) en rapport avec le présent accord-cadre.

## 2.4 Plan d’Assurance Sécurité

Le candidat fournit un exemple de Plan d’Assurance Sécurité (PAS) en rapport avec le présent accord-cadre.

# SOUS-CRITERE 3 : Qualité des moyens humains proposés POUR L’ENSEMBLE DES PRESTATIONS

## 3.1 Organisation et qualité des moyens humains mobilisables

Le candidat présente l’interlocuteur chargé du suivi (ICS) qu’il a identifié pour ce marché et précise ses coordonnées, son rôle, et les modalités de communication avec l’administration ainsi que les modalités de back-up.

Le candidat présente également l’organisation générale prévue pour la mobilisation des ressources humaines dans le cadre de l’accord-cadre, en précisant :

* les modalités de mobilisation, de remplacement et de continuité de service (gestion des absences, viviers internes, délais de présentation) ;
* les engagements de disponibilité, de stabilité des profils proposés et de maintien de la qualité du service en cas de changement d’intervenant ;
* les mécanismes de pilotage RH mis en place (suivi des missions, coordination, interlocuteurs dédiés) ;
* les dispositifs internes d’accompagnement, de mise à niveau à la demande de l’administration et de montée en compétence des intervenants (formation continue, veille technologique, encadrement méthodologique).

## 3.2 Qualité des profils proposés

Pour chacun des intervenants, le candidat complète la « Fiche Profils Intervenants » objet de l’annexe du RC. L’administration y portera une attention particulière.

# Critere Performance envIronnementale

Le candidat présente ses engagements et ses actions en matière de RSE dans le cadre de l’exécution du marché.

## 4.1 Etat des lieux

Le candidat présente un état des lieux en décrivant les actions existantes contribuant à réduire l’impact environnemental des moyens techniques et humains affectés à la réalisation des prestations. Le candidat fournira les indicateurs de suivi existants en matière de conception responsable des services numériques.

## 4.2 Plan de progres

Le candidat définit les engagements d’un plan de progrès sur la durée du marché, à fournir les éléments quantitatifs visés (types de formations, leur durée et fréquence) ainsi que les indicateurs de suivi en matière d’accessibilité numérique des collaborateurs susceptibles d’être affectés à l’exécution du marché.