|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Direction du numérique  pour l’éducation  Sous-direction  des services numériques  (DNE SN)  61-65, rue Dutot  75732 Paris Cedex 15 | Service de l’action  administrative et des moyens  Sous-direction des achats (SAAM B)  Bureau de la stratégie  et de l’ingénierie des achats  (SAAM B1)  61-65, rue Dutot  75732 Paris Cedex 15 |  |  |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
| Annexe au règlement de consultation  **Cadre de réponse technique** | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
| **Procédure** : MEN-SG-AOO-260004 | | | |
| **Objet :**  Prestations de tierce maintenance applicative, et prestations associées, relatives aux applications de technologie web pour les besoins des ministères de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de la recherche, de l'espace, des sports, de la jeunesse et de la vie associative.  . | | | |

**Sommaire**

[1 Propos liminaires 3](#_Toc220939566)

[2 Organisation générale des opérations de TMA (25 points) 4](#_Toc220939567)

[2.1 Compréhension des enjeux du marché 4](#_Toc220939568)

[2.2 Organisation du pilotage du marché 4](#_Toc220939569)

[2.3 Approche et organisation proposée pour la réalisation des prestations 4](#_Toc220939570)

[2.4 Approche et organisation technique proposée 4](#_Toc220939571)

[2.5 Gestion et pilotage interne 4](#_Toc220939572)

[3 Démarche et moyens pour la réalisation des missions (25 POINTS) 5](#_Toc220939573)

[3.1 Démarche de réalisation des missions et prestations 5](#_Toc220939574)

[3.1.1 Pilotage et maîtrise d’œuvre d’ensemble 5](#_Toc220939575)

[3.1.2 Mission 1 : Initialisation du marché et prise en charge d’applications 5](#_Toc220939576)

[3.1.3 Mission 2 : Maintenance préventive, adaptative, corrective et support 5](#_Toc220939577)

[3.1.4 Mission 3 : Maintenance évolutive 5](#_Toc220939578)

[3.1.5 Mission 4 : Prestations complémentaires 5](#_Toc220939579)

[3.1.6 Mission 5 : Réversibilité et transférabilité des applications 5](#_Toc220939580)

[3.2 Compétences mobilisées 5](#_Toc220939581)

[3.3 Démarche qualité et sécurité 6](#_Toc220939582)

[4 Méthodes de chiffrage (10 POINTS) 7](#_Toc220939583)

[4.1 Méthode de chiffrage des prestations de maintenance évolutive en cycle en V 7](#_Toc220939584)

[4.2 Méthode de chiffrage des prestations de maintenance évolutive en mode Agile 7](#_Toc220939585)

[5 Propositions et engagements pris en matière de numérique responsable (5 POINTS) 8](#_Toc220939586)

[6 Annexes 9](#_Toc220939587)

[6.1 Annexe 1 – Référentiel de complexité 9](#_Toc220939588)

# Propos liminaires

Le présent document constitue le cadre de réponse technique du marché de Prestations de tierce maintenance applicative (TMA), et prestations associées, relatives aux applications de technologie web pour les besoins des ministères de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de la recherche, de l'espace, des sports, de la jeunesse et de la vie associative.

L’objet de ce document est de cadrer le mémoire technique du soumissionnaire en réponse à la présente consultation et aux besoins exprimés.

Le soumissionnaire doit présenter son mémoire technique **en respectant strictement le plan de ce document**, i.e. en complétant les chapitres dans l’ordre indiqué.

Le soumissionnaire peut ajouter des sous-chapitres (de niveau 2, 3, 4 ou plus), à l’intérieur du plan proposé, afin de préciser et de développer son offre.

Le soumissionnaire veille à présenter un mémoire technique concis et précis.

Le soumissionnaire peut joindre en annexe tout document qu’il estime nécessaire pour une meilleure appréciation de son offre tout en veillant à ne pas restreindre la lisibilité de son offre. En cas de production d’annexes, celles-ci devront être **explicitement référencées dans le corps du cadre de réponse**. La référence doit comprendre au minimum le nom de l’annexe et, si possible, le ou les chapitres concernés. Tout élément annexé à l’offre non référencé dans le présent cadre pourra ne pas être pris en compte dans l’évaluation de l’offre. En cas de contradiction entre les réponses au cadre de réponse et les documents annexes, les réponses au cadre de réponse prévalent.

Le soumissionnaire n’est pas tenu de reprendre dans son offre cette partie « propos liminaires » ainsi que les paragraphes introductifs présentant les instructions de rédaction.

# Organisation générale des opérations de TMA (25 points)

## Compréhension des enjeux du marché

Le soumissionnaire retranscrit sa compréhension des objectifs et des enjeux clés du marché

En particulier, il présente les principaux risques qu’il identifie ainsi que les actions de mitigation proposées :

* De manière transverse au marché.
* Pour chacune des applications du périmètre.

## Organisation du pilotage du marché

Le soumissionnaire décrit l’organisation et les processus qu’il propose pour le pilotage du marché. En particulier, il décrit le dispositif mis en œuvre pour assurer la meilleure réactivité et qualité dans la réponse aux sollicitations du ministère (bons de commande).

## Approche et organisation proposée pour la réalisation des prestations

Le soumissionnaire décrit l’approche générale, l’organisation associée, la répartition des rôles et des responsabilités pour la conduite des prestations.

Il indique notamment comment cette organisation est adaptée à la diversité des applications et des technologies sous-jacentes, les différentes méthodes projet (agile, cycle en V), le volume d’activité…Il en souligne les avantages ainsi que les éventuelles contraintes ou points de vigilance.

Il décrit comment cette organisation peut évoluer dans la durée, dans quel contexte, sous quelles conditions, pour quels objectifs / avantages.

## Approche et organisation technique proposée

*Le soumissionnaire décrit les processus méthodologiques, l’environnement et le dispositif technique qu’il prévoit de mobiliser pour la réalisation des prestations de TMA, ainsi que les outils utilisés. Cette présentation doit en particulier permettre de préciser l’usage de solutions innovantes telles que l’intelligence artificielle.*

*Le titulaire indique également les conditions permettant l’évolution de ce dispositif technique au cours du marché, en fonction des besoins, des changements de périmètre ou du volume d’activité.*

## Gestion et pilotage interne

Le soumissionnaire décrit les processus qu'il met en œuvre pour sécuriser sa capacité à proposer les compétences demandées dans les délais prévus, sur la durée d'exécution du marché.

En particulier, il présente, les modalités prévues pour :

* Mobiliser ses ressources et assurer leur montée en compétences.
* Maintenir et développer les compétences tout au long des prestations.
* Gérer les absences (prévues, non prévues).

# Démarche et moyens pour la réalisation des missions (25 POINTS)

## Démarche de réalisation des missions et prestations

Pour chacune des missions et des prestations, le soumissionnaire présente :

* Sa compréhension des besoins et des points de vigilances.
* La démarche de réalisation des différentes activités.
* La synthèse des livrables avec les précisions sur leur contenu.
* Les outils et moyens techniques mobilisés.
* Les profils de compétences mobilisées et leur rôle (en cohérence avec l’organisation d’équipe présentée).
* Les hypothèses de dimensionnement retenues pour le chiffrage des unités d’œuvre.

Remarque : Pour la mission 1 d’initialisation et prise en charge, ainsi que la mission 5 de réversibilité, le soumissionnaire veille à décrire le planning de transition proposé, et à fournir (mission 1) une roadmap du séquencement de la prise en charge des applications.

### Pilotage et maîtrise d’œuvre d’ensemble

### Mission 1 : Initialisation du marché et prise en charge d’applications

### Mission 2 : Maintenance préventive, adaptative, corrective et support

### Mission 3 : Maintenance évolutive

### Mission 4 : Prestations complémentaires

### Mission 5 : Réversibilité et transférabilité des applications

## Compétences mobilisées

Le soumissionnaire présente les différents profils de compétences mobilisés dans le cadre de ce marché, en cohérence avec l’organisation d’équipe et la démarche de réalisation des prestations et en prenant compte des exigences formulées dans le CCTP concernant les compétences.

Pour chacun des profils, le soumissionnaire indique notamment, le nombre de ressources effectivement mobilisables au titre du marché, les compétences minimales sur lesquelles il s’engage, et les prestations sur lesquelles elles peuvent intervenir.

Le soumissionnaire illustre chacun des profils par 2 à 3 CV synthétiques et fournis en annexe, indiquant :

* Le profil de référence.
* Le nombre d’années d’expérience.
* Les certifications obtenues.
* Les formations initiales et professionnelles suivies.
* La synthèse des compétences et leur niveau.
* Une synthèse des missions / expériences représentatives.

## Démarche qualité et sécurité

Le soumissionnaire présente son approche et sa démarche en matière de qualité et de sécurité.

Il fournit en annexe une première version des documents suivants :

* Plan d’assurance qualité (PAQ).
* Convention de service (CdS).
* Plan d’assurance sécurité (PAS).

# Méthodes de chiffrage (10 POINTS)

Dans cette partie, le soumissionnaire détaille les méthodes utilisées pour le chiffrage en cohérence avec les instructions du CCTP :

* Des prestations de maintenance évolutive en cycle en V (mission 3, prestation 3.1).
* Des prestations de maintenance évolutive en mode agile (mission 3, prestation 3.2).

Ces méthodes doivent être claires, fondées sur des éléments objectifs et maîtrisés par le ministère, précises et robustes dans la durée.

## Méthode de chiffrage des prestations de maintenance évolutive en cycle en V

Le soumissionnaire fournit les informations nécessaires au chiffrage des prestations de maintenance en cycle en V (prestation 3.1) conformément aux dispositions décrites dans le chapitre 5.5.1 du CCTP. Le soumissionnaire détaille et justifie :

* Le chiffrage en unités de réalisation brute des impacts fonctionnels de niveaux « moyen » et « faible » du référentiel de chiffrage (le niveau « simple » valant 1 unité).
* Les différents coefficients de complexité (un coefficient pour chaque niveau de complexité applicative simple/moyen/complexe).
* Les différents de coefficients de prise en compte des tâches induites (un coefficient par catégorie : prise en compte de la demande et documentations, qualité et recette, intégration et déploiement, pilotage).

## Méthode de chiffrage des prestations de maintenance évolutive en mode Agile

Afin de constituer le référentiel de complexité initial nécessaire au chiffrage des prestations de maintenance évolutive en mode agile (prestation 3.2) conformément aux dispositions décrites dans le chapitre 5.5.2 du CCTP, le soumissionnaire :

* Etablit une cotation en points de complexité pour la réalisation des User Stories (US) fournies en annexe du présent cadre de réponse technique. Il complète pour cela le fichier MEN\_SN2\_TMA\_WEB\_7\_CRT\_A01\_US BAFA annexé au présent CRT. Pour chaque US, le soumissionnaire indique :
  + Le nombre de points de complexité (Story Points).
  + Les hypothèses fonctionnelles ou techniques retenues pour établir cette cotation.
* Décrit l’approche et la démarche retenues pour construire le référentiel de complexité en phase de prise en charge du périmètre applicatif, en s’appuyant sur l’exercice de cotation des US effectué dans son offre.
* Décrit la manière avec laquelle il assure la meilleure réplicabilité de cette méthode de cotation pour l'exécution du marché (donc pour les releases suivantes).

# Propositions et engagements pris en matière de numérique responsable (5 POINTS)

Le soumissionnaire décrit les dispositions qu’il s’engage à mettre en œuvre dans le cadre du présent marché en matière de numérique responsable.

Ces dispositions doivent être en lien direct le marché et peuvent porter sur les modalités d’exécution des prestations ainsi que sur les résultats produits (impact environnemental des développements).

Pour chacune des dispositifs proposés, le soumissionnaire fournit :

* La description du dispositif : objet et modalités de mise en œuvre.
* Les objectifs à atteindre (quantifiables). Ces objectifs peuvent s’inscrire dans une logique de progression tout au long du marché.
* Les dispositifs de suivi et contrôle permettant de s’assurer de l’atteinte des objectifs et des engagements pris.

# Annexes

## Annexe 1 – Référentiel de complexité

Fichier MEN\_SN2\_TMA\_WEB\_7\_CRT\_A01\_US BAFA.docx