

MARCHE PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION



FOURNITURE DE PRESTATIONS D'ASSISTANCE A MAITRISE
D'ŒUVRE POUR LA DSI DE LA BRANCHE RECOUVREMENT DU
REGIME GENERAL DE LA SECURITE SOCIALE

LOT 1
GRANDS DOMAINES SI

N° de procédure

P	2	6	1	2	-	A	O	O	-	D	S	I
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Cadre de Réponse Technique - (CRT)

Sommaire

1	PREAMBULE.....	3
2	VALEUR TECHNIQUE	4
2.1	COMMUN (30%)	4
2.1.1	Enjeux de la DSI (10%).....	4
2.1.2	Périmètre, qualité globale de l'offre (5%)	5
2.1.3	Gouvernance du marché, indicateurs marché, risques du marché, qualité DSI (15%).....	5
2.2	SECURITE ET RGPD (15%).....	7
2.3	SPECIFIQUE LOT GRANDS DOMAINES SI (55%).....	7
2.3.1	Enjeux, gouvernance, indicateurs, risques, qualité spécifique au lot (10%).....	7
2.3.2	Gestion de l'engagement (20%).....	9
2.3.3	Gestion des dispositifs (10%).....	10
2.3.4	Cas pratique (15%).....	12
3	VALEUR SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	13
3.1	DEMARCHE SOCIETALE LIEE AUX PRESTATIONS DU MARCHE (50%).....	13
3.1.1	Plan de formation	13
3.1.2	Approche sociétale.....	13
3.1.3	Accessibilité.....	13
3.1.4	Gouvernance RSO.....	13
3.2	ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL EN FAVEUR DE LA SOBRIETE NUMERIQUE LIE AUX PRESTATIONS DU MARCHE (50%)	13
3.2.1	Certifications	13
3.2.2	Documents justificatifs site hébergement.....	14
3.2.3	Empreinte environnementale.....	14

1 Préambule

Le présent document constitue le cadre de réponse technique que le candidat doit obligatoirement respecter pour l'élaboration de son mémoire technique.

Outre les éléments demandés dans le cadre de ce document, le mémoire technique peut être complété par tout autre document que le candidat juge pertinent et utile à la compréhension de sa proposition.

Le candidat met en avant ses engagements et sa capacité à être force de proposition sur l'ensemble des prestations sans se limiter aux éléments énoncés dans le présent document. **Il s'attache notamment à répondre globalement à toutes les exigences décrites dans le dossier de consultation DCE et sur l'ensemble des domaines.**

La rédaction du mémoire technique et ses annexes doit respecter les consignes listées infra :

- **Le nombre maximum de pages** ne doit pas excéder 250 pages pour l'ensemble des documents hors PAQ, PAS et liste des CV ;
- Le **format du document** doit permettre la recherche sur mots-clés ;
- La **référence aux documents** accompagnant la réponse doit être précisée de manière claire : nom du document, chapitre, sous-chapitre ou numéro de page ;
- Lorsque des dispositions ou actions nécessitent une mise en œuvre à la fois de la part de la DSI et du futur titulaire, le candidat détaille dans sa réponse les **rôles et responsabilités** de chacune des parties prenantes ;
- Si le candidat souhaite **répondre sous un autre format** (autre que celui proposé par la DSI), il veillera à respecter l'ordre des questions posées et rappeler la question posée par la DSI avant chaque réponse.

Pour rappel, les critères retenus pour la sélection des offres se répartissent de la manière suivante :

- 40 % pour la proposition financière
- 55 % pour la valeur technique de l'offre évaluée au regard des éléments suivants :
 - Commun (30%)
 - Sécurité et RGPD (15 %),
 - Spécifique au lot (55%).
- 5 % pour la valeur sociale et environnementale
 - Démarche sociétale liée aux prestations du marché (50%)
 - Engagement environnemental en faveur de la sobriété numérique lié aux prestations du marché (50%)

2 Valeur technique

2.1 Commun (30%)

2.1.1 Enjeux de la DSI (10%)

2.1.1.1 Sécuriser les opérations

Le candidat détaille sa compréhension de la sécurisation des opérations détaillées dans le CCTP commun chapitre ' Sécuriser les opérations '.
Le candidat démontre l'alignement de son offre avec l'ensemble des exigences exprimées.
Réponse

2.1.1.2 Accroître la flexibilité, l'agilité et la réactivité de la DSI

Le candidat détaille sa compréhension de cet enjeu détaillé dans le CCTP commun chapitre ' Accroître la flexibilité, l'agilité et la réactivité de la DSI '.
Le candidat démontre l'alignement de son offre avec l'ensemble des exigences exprimées.
Réponse

2.1.1.3 Transformer le modèle d'externalisation pour renforcer et développer l'engagement

Le candidat détaille sa compréhension de cet enjeu détaillé dans le CCTP commun chapitre 'Transformer le modèle d'externalisation pour renforcer et développer l'engagement'.
Le candidat démontre l'alignement de son offre avec l'ensemble des exigences exprimées.
Réponse

2.1.1.4 Prendre en compte les facteurs technologiques

Le candidat détaille sa compréhension de cet enjeu détaillé dans le CCTP commun chapitre 'Prendre en compte les facteurs technologiques'.
Le candidat démontre l'alignement de son offre avec l'ensemble des exigences exprimées.
Le candidat formalise son engagement.
Réponse

2.1.2 Périmètre, qualité globale de l'offre (5%)

2.1.2.1 Analyse du périmètre de couverture du marché

Le candidat synthétise sa capacité à couvrir l'ensemble des prestations à réaliser dans le cadre du marché, au regard du contexte général de la DSI, de l'environnement applicatif et technique et du besoin exprimé
Le candidat formalise son engagement en démontrant l'alignement de son offre avec l'ensemble du périmètre.
Réponse

2.1.2.2 Implémentation accessibilité

Le candidat démontre l'alignement de son offre avec l'ensemble des exigences exprimées dans le CCTP commun paragraphe 'Accessibilité'.
Le candidat formalise son engagement sur l'implémentation de l'accessibilité.
Réponse

2.1.2.3 Analyse de la qualité globale de l'offre

Le candidat respectera la limitation de pages.
Le candidat présentera une offre synthétique comportant des éléments pertinents en lien avec les attentes et les besoins de l'ACOSS.
L'offre du candidat ne présentera pas des présentations d'offres commerciales non customisées aux problématiques ACOSS.
L'offre du candidat sera d'une bonne qualité globale : lisibilité facile, pas de faute d'orthographe, pas de copier-coller intempestif d'une offre à destination d'un autre client
Réponse

2.1.3 Gouvernance du marché, indicateurs marché, risques du marché, qualité DSI (15%)

2.1.3.1 Gouvernance globale du marché

Sur la base de la gouvernance globale du marché décrite dans le CCTP commun et des exigences exprimées dans les chapitres 'Gouvernance du marché', 'Processus d'escalade' et 'Plan progrès', le candidat démontre l'alignement de son offre avec l'ensemble des exigences exprimées.
Le candidat détaille sa mise en œuvre et propose éventuellement des axes d'amélioration qu'ils jugent pertinents.
Réponse

2.1.3.2 Indicateurs transverses au marché

Sur la base de la convention de service commune annexée au CCTP commun et des exigences exprimées dans le chapitre intitulé 'Niveau de service' dans le CCTP commun, le candidat démontre l'alignement de son offre avec l'ensemble des exigences exprimées.
Le candidat détaille leur mise en œuvre et complète la liste des indicateurs par d'autres qu'il juge pertinents. Le candidat définit précisément ces indicateurs complémentaires : objectif, seuil, cible, fréquence de la mesure, mode de calcul...
Réponse

2.1.3.3 Analyse des risques DSI

Le candidat répond dans son offre à l'ensemble des exigences exprimées dans le paragraphe intitulé 'Les risques' dans le CCTP commun.
Réponse

2.1.3.4 Plan d'Assurance Qualité (PAQ) DSI

Le candidat répond dans son offre à l'ensemble des exigences exprimées dans le paragraphe intitulé 'Démarche Qualité' dans le CCTP commun.
Réponse

2.1.3.5 Phase d'initialisation du marché et de ses domaines

Le candidat répond dans son offre à l'ensemble des exigences exprimées dans le paragraphe intitulé 'Phase d'initialisation du marché' dans le CCTP commun.
Il explicite sa déclinaison de façon générique dans les domaines.
Le candidat détaille sa mise en œuvre et propose éventuellement des axes d'amélioration qu'ils jugent pertinents.
Réponse

2.1.3.6 Phase de réversibilité du marché et de ses domaines

Le candidat répond dans son offre à l'ensemble des exigences exprimées dans le paragraphe intitulé 'Phase de réversibilité du marché' dans le CCTP commun.
Le candidat explique sa compréhension des enjeux liés à la phase de réversibilité des domaines .

Le candidat détaille sa mise en œuvre et propose éventuellement des axes d'amélioration qu'ils jugent pertinents.

Réponse

2.2 Sécurité et RGPD (15%).

Le candidat présente dans son offre son engagement au regard des exigences sécurité et RGPD définies dans le DCE, les annexes du CCAP et dans le CCTP commun.

Le candidat fournit une version initiale de son Plan d'Assurance Sécurité, spécifiquement formalisé pour répondre à chaque exigence et souhait contenus dans l'annexe sécurité du CCAP et dans le CCTP commun.

Le candidat répond au document « Annexe CRT – Exigences SSI CCAP » qui est annexé au CRT.

Le candidat détaille sa compréhension du Règlement général sur la protection des données (RGPD) au regard des prestations à réaliser et indique la politique de sécurité relative aux données à caractère personnel qu'il envisage de mettre en œuvre :

- La politique et l'organisation interne du candidat pour garantir la conformité au RGPD
- La description de son rôle et de son organisation en tant que sous-traitant au sens RGPD, dans le contexte du présent AO ainsi que la liste et le rôle de ses éventuels sous-traitants ultérieurs
- Les procédures formalisées (y compris en matière d'Etude d'Impact sur la Vie Privée (EIVP ou PIA), d'analyse des incidents de sécurité comportant une possible dimension de violation de données personnelles, prestations réalisées hors de France - dans ou hors UE...)
- La sensibilisation - formation des personnels notamment en matière de respect des habilitations, de confidentialité, de sécurité des échanges et du stockage des données
- La politique en matière de conservation des données en tant que sous-traitant
- La description des éventuels transferts de données personnelles hors de l'Union Européenne

Réponse

2.3 Spécifique lot Grands Domaines SI (55%).

2.3.1 Enjeux, gouvernance, indicateurs, risques, qualité spécifique au lot (10%)

2.3.1.1 Analyse des enjeux spécifiques au lot et analyse des enjeux de ses domaines

Le candidat détaille sa compréhension des enjeux du lot et de chacun de ses 11 domaines et démontre sa capacité à répondre aux attentes fonctionnelles et techniques.

Le candidat formalise son engagement en démontrant l'alignement de son offre avec l'ensemble de ces enjeux.

Réponse

2.3.1.2 Organisation spécifique au lot, de ses domaines, de ses opérations

En complément de la gouvernance de marché décrite dans le CCTP commun, le candidat propose une organisation en lien avec les besoins spécifiques du lot 'Grands domaines SI' et de chacun de ses 11 domaines.

Le candidat doit être force de proposition sur cette gouvernance qui doit sécuriser les opérations des domaines et doit permettre la maîtrise des engagements du futur titulaire. Le candidat expliquera la mise en œuvre de la gouvernance proposée, ses avantages et en quoi elle sécurise les opérations des domaines et permet la maîtrise de ses engagements.

Le candidat doit présenter une organisation simple et efficace en miroir de l'organisation des domaines avec la définition claire des différents acteurs.

Le candidat identifie les personnes clés des acteurs de gouvernance spécifique au lot et aux 11 domaines et fournit les CVs types appropriés.

Réponse

2.3.1.3 Niveaux de service spécifiques au lot et à ses domaines

Le candidat complète la liste des indicateurs du lot présentée dans la convention de service en annexe du CCTP du lot 1.

Le candidat propose, s'il le juge pertinent, des indicateurs spécifiques complémentaires aux indicateurs du lot à chacun des 11 domaines.

Le candidat définit précisément ces indicateurs complémentaires : objectif, seuil, cible, fréquence de la mesure, mode de calcul...

Le candidat explicite l'intérêt pour l'ACOSS de la mise en place de ces indicateurs complémentaires.

Réponse

2.3.1.4 Analyse des risques du lot et analyse des risques de ses domaines, de ses opérations

Par rapport au socle minimum de risque identifié dans le CCTP du lot 1 voire dans certains CCTP domaines, le candidat propose un plan de mitigation pour pallier les risques du lot et de chacun des 11 domaines, il peut également compléter ce socle par d'autres risques qu'il juge pertinents de traiter.

Réponse

2.3.1.5 Assurance Qualité de ses domaines et de ses opérations

Le candidat présente sa stratégie qualité niveau domaine et niveau des opérations type TMA, TRA, Projet/programme, Centre de ressources.

Le candidat explicite sa démarche qualité et comment il va assurer la qualité au niveau de chaque domaine et des opérations type TMA, TRA, Projet/programme, Centre de ressources.

Le candidat répond dans son offre à l'ensemble des exigences exprimées dans le paragraphe intitulé 'Démarche Qualité Domaine et CDS' dans le CCTP lot 1.

Le candidat est force de proposition.

Réponse

2.3.1.6 Phase d'initialisation spécifique au lot par typologie d'engagement

Le candidat répond dans son offre à l'ensemble des exigences exprimées dans le paragraphe intitulé 'Applicables aux prestations d'initialisation (TMA, TRA, Projets, Centres de Ressources)' dans le CCTP du lot 1. Le candidat explicite sa méthode d'initialisation des opérations type TMA, TRA, type Projet/Programme, type Centre de Ressources. Le candidat explicite : - les spécificités potentielles, - les risques potentiels et leurs mitigations, de l'initialisation liées aux opérations de type TMA, TRA, Projet/Programme, Centre de ressources. Réponse
--

2.3.1.7 Phase de réversibilité spécifique au lot par typologie d'engagement

Le candidat répond dans son offre à l'ensemble des exigences exprimées dans le paragraphe intitulé 'Applicables aux prestations de réversibilité (TMA, TRA, Projet/Programme, Centre de ressources)' dans le CCTP du lot 1. Le candidat explicite la méthode de sa mise en œuvre de façon générique au niveau des CDS et propose éventuellement des axes d'amélioration qu'ils jugent pertinents. Le candidat intègre dans sa proposition un plan de réversibilité type pour TMA, TRA, pour Projet/programme, pour Centre de ressources. Réponse
--

2.3.2 Gestion de l'engagement (20%)

2.3.2.1 Optimisation de la forfaitisation, industrialisation de la fabrication

Le candidat présente sa trajectoire pour forfaitiser les Projets/Programme (Cycle en V ou Agile), les TMA, TRA, certaines activités du marché, applicable à l'ensemble des domaines, à travers la mise en œuvre d'UO d'activité s'appuyant sur les abaques que le candidat a instancié dans le CRT ABAQUE. Le candidat expose ses méthodes d'industrialisation des TMA, TRA et des Projets/Programme. Le candidat présente ses engagements sur les TMA, TRA et les Projets/Programme au forfait. Le candidat explicite les avantages de ses méthodes de fabrication et comment notamment elles lui permettent de : - sécuriser ses engagements, - répondre aux enjeux de l'ACOSS comme la diminution du TTM (Time To Market), - respecter les normes et processus de l'ACOSS, - respecter la qualité notamment du code et des livrables.

Réponse

2.3.2.2 Centre de ressources

Le candidat présente sa vision des centres de ressources.

Le candidat expose les méthodes d'industrialisation des Centres de Ressources et leur mode de fonctionnement.

Le candidat présente ses engagements dans la mise en place de Centres de Ressources.

Le candidat explicite les avantages des Centres de Ressources et comment notamment elles lui permettent de :

- sécuriser ses engagements,
- répondre aux enjeux de l'ACOSS comme la diminution du TTM (Time To Market),
- respecter les normes et processus de l'ACOSS,
- respecter la qualité notamment du code et des livrables.

Réponse

2.3.2.3 Accompagnement à la transformation

Le candidat précise les moyens et la méthodologie mis en œuvre pour accompagner la transformation des pratiques de delivery de l'ACOSS (DevOps, Agilité...), de l'industrialisation.

Le candidat explique la manière dont il se propose d'accompagner l'ACOSS pour faire progresser son modèle d'engagement de moyens vers des engagements de résultats. Le candidat propose un modèle de suivi régulier et de mesure de cette progression. Le candidat précise les drivers de cette progression.

Le candidat précise sa trajectoire de mutualisation entre plusieurs opérations intra-domaine et inter-domaines.

Le candidat explicite son coefficient d'accroissement de maîtrise lié notamment aux gains de productivité, ou à la mutualisation entre plusieurs opérations intra-domaine et inter-domaines.

Réponse

2.3.3 Gestion des dispositifs (10%)

2.3.3.1 Dimensionnement des dispositifs par domaine

Le candidat présente la constitution de ses équipes (nombre et types de compétences selon la liste fournie en annexe) pour chacune des prestations attendues par domaine, quel que soit le type d'UO.

Le candidat fournit dans le cadre de son offre technique une matrice des compétences des ressources mobilisables par domaine.

Le candidat précise dans sa réponse les compétences qui nécessitent un appel à la sous-traitance.

Le candidat précise la mutualisation des équipes inter-domaines qu'il propose.

Si le candidat propose un groupement, alors il est attendu qu'il précise la répartition des équipes entre le groupement et l'avantage que cette répartition présente pour l'ACOSS.

Le candidat précise dans sa réponse les cas qui nécessitent un appel à la sous-traitance.

Réponse

2.3.3.2 Mobilisation géographique

En fonction du périmètre et des UO attendues, le candidat précise la localisation de ses éventuels Centre de Service et Centre de Ressources.

Le candidat indique, pour chacun des lieux d'exécution des prestations mentionnés dans le CCTP, ses forces de présence et les équipes pouvant être mobilisées pour les prestations attendues.

- Le candidat indique sa capacité à positionner des ressources dans les villes des sites ACOSS, avec 60mn maximum de transport dans la ville concernée entre le site du candidat et le site ACOSS afin de favoriser les échanges opérationnels, et le cas échéant, de lever les éventuels problèmes bloquants sur les prestations ;
- Le candidat indique de plus sa capacité à faire intervenir ses équipes ponctuellement ou durablement en sur les sites ACOSS.

Réponse

2.3.3.3 Gestion des compétences et continuité d'activité

Le candidat décrit comment il s'organise pour mutualiser ses ressources afin de gérer au maximum les variations de charges et maintenir une équipe qui maîtrise l'environnement technique et fonctionnel des prestations à réaliser ; et cela dans les différents modes d'organisation.

Le candidat démontre sa capacité à monter en compétence sur les domaines et sur ses différentes opérations (TMA, TRA, Projet/Programme, Centre de Ressources).

En cas de groupement, le candidat explicite la manière dont la gestion des compétences du groupement est effectuée.

Le candidat fournit dans sa réponse des éléments sur :

- la gestion du turn-over et les dispositions pour que l'équipe disposant de la connaissance soit le moins possible altérée par ce turn-over éventuel,
- la gestion de la continuité de services par le maintien des compétences en cas par exemple d'absences,
 - le processus d'entrée/sortie des ressources (communication à la DSI, délai de prévenance, transfert de connaissance...).

Réponse

2.3.3.4 Formation et certification des collaborateurs

Le candidat décrit sa politique de formation interne permettant à ses collaborateurs d'être à l'état de l'art du marché et/ou pour être à niveau sur des outils/technologies utilisés par la DSI. Les moyens à mettre en œuvre pour assurer la capitalisation et le maintien des connaissances et des compétences de ses équipes doivent également être décrits.

Le candidat fournit un récapitulatif de l'ensemble des certifications de l'entreprise qui peuvent adresser les prestations objet du marché en précisant le niveau et le nombre de collaborateurs certifiés dans chaque situation

Le candidat détaille la politique de certification de ses collaborateurs et explique comment il peut l'adapter au regard des besoins liés aux prestations du marché.

Réponse

2.3.3.5 Modalités d'appel à la sous-traitance ou à la co-traitance

Le candidat explique sa politique d'appel à la sous-traitance.

Le candidat précise les seuils maximums appliqués à l'appel à la sous-traitance.

Le candidat explicite comment il fait appel à de l'expertise auprès de sociétés spécialisées, lorsqu'il ne dispose pas de ces compétences en interne (Groupement, sous-traitance, autre...)

S'il est en groupement, le candidat explicite sa politique d'appel à la co-traitance.

Réponse

2.3.3.6 Modalités de suivi et maîtrise de la sous-traitance ou de la co-traitance

Le candidat précise les moyens mis en œuvre pour garantir une sous-traitance maîtrisée.

S'il est en groupement, le candidat précise les moyens mis en œuvre pour garantir une co-traitance maîtrisée.

Le candidat détaille les actions de pilotage associées.

Réponse

2.3.4 Cas pratique (15%)

A partir des cas pratiques décrits dans le chapitre intitulé 'Cas pratique' du CCTP lot 1, le candidat répondra aux attentes de l'ACOSS sur :

- La mise en place d'un Centre de Ressources,
- La mise en place d'un Projet de Développement,
- La mise en place d'une TMA.

Réponse

3 Valeur sociale et environnementale

3.1 Démarche sociétale liée aux prestations du marché (50%)

3.1.1 Plan de formation

Le candidat répond à l'ensemble des exigences exprimées dans le CCTP commun paragraphe 'Démarche Sociétale/ Plan de formation'.
Réponse

3.1.2 Approche sociétale

Le candidat répond à l'ensemble des exigences exprimées dans le CCTP commun paragraphe 'Démarche Sociétale/ Approche Sociétale'.
Réponse

3.1.3 Accessibilité

Il est attendu du candidat qu'il est la capacité à respecter les objectifs de conformité au RGAA tel que décrit par les textes légaux.
Réponse

3.1.4 Gouvernance RSO

Le candidat répond à l'ensemble des exigences exprimées dans le CCTP commun paragraphe 'Démarche Sociétale et Environnementale'
Réponse

3.2 Engagement environnemental en faveur de la sobriété numérique lié aux prestations du marché (50%)

3.2.1 Certifications

Il est souhaité que le candidat présente en lien avec l'objet du marché, toutes certifications, écolabels ou autres démarches en matière de protection de l'environnement (certification ISO,...).
Réponse

3.2.2 Documents justificatifs site hébergement

Le candidat présente tout document permettant de justifier des mesures adaptées pour favoriser la performance environnementale du site d'hébergement, du site d'hébergement des services demandés par l'UCN et/ou les services Tiers non délivrables sur le Data-Center de l'UCN, notamment sur les aspects suivants :

- L'optimisation de l'efficacité énergétique
- La mise en œuvre de technologies de refroidissement
- L'emploi de ressources renouvelables
- La revalorisation de la chaleur résiduelle.
- Le PUE des datacenters utilisés

Réponse

3.2.3 Empreinte environnementale

Au titre de la sobriété énergétique et numérique, le candidat fournit des documents pouvant démontrer les actions qu'il entreprend pour réduire son empreinte environnementale comme l'utilisation de technologies respectueuses de l'environnement et la promotion de l'innovation responsable.

Réponse