
ANNEXE 2 : CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

1- Généralités sur l'offre technique

1.1 Organisation générale de l'offre technique

L'offre technique rédigée par le soumissionnaire permet à l'ANTAI d'évaluer les méthodes et moyens proposés pour répondre aux exigences de performance fixées dans le CCTP.

À ce titre, il est attendu du soumissionnaire qu'il démontre clairement et de façon exhaustive dans son mémoire la performance de son offre quant aux exigences du marché.

L'offre technique du soumissionnaire doit répondre aux sous-critères d'évaluation suivants :

- Performance de l'offre sur les prestations de reprise et de transfert ;
- Performance de l'offre sur le pilotage ;
- Performance de l'offre sur les processus de tierce maintenance applicative (TMA)
- Performance de l'offre sur les processus de support ;
- Performance de l'offre sur les processus relatifs à la SSI ;
- Performance de l'offre sur la réalisation des études, et les opportunités innovantes d'amélioration des prestations et des services relatifs au périmètre du présent marché.

Le soumissionnaire peut être amené à traiter certains sujets à différents points du mémoire technique. Pour éviter des redites, les soumissionnaires sont invités à faire des renvois vers d'autres chapitres du mémoire technique.

L'offre technique du soumissionnaire doit respecter l'ensemble des dispositions des cahiers des charges (CCTP et CCAP). Il est déconseillé de reprendre des extraits des cahiers des charges (copier-coller) pour rédiger le mémoire technique.

L'offre technique est composée d'un mémoire et d'éventuelles annexes.

Il est recommandé de limiter le mémoire à 150 pages. La pagination doit être continue et inclure l'ensemble des pages du mémoire, y compris la page de garde. Des documents peuvent être annexés au mémoire ; dans ce cas, les annexes ont pour unique objet d'illustrer les démonstrations, à savoir en éclairer le propos, en fournir des exemples concrets ou en faciliter la compréhension, sans jamais pouvoir en tenir lieu de preuve autonome ni se substituer aux éléments essentiels de l'argumentation qui doivent impérativement être intégrés au corps du mémoire technique pour pouvoir être pris en compte dans la notation. Les éléments utiles à la notation du soumissionnaire portant sur l'adéquation de la solution du soumissionnaire et la performance de son offre doivent être exclusivement rédigés dans le corps du mémoire.

1.2 Description des prestations et livrables

Pour chaque point de son offre, le soumissionnaire décrit précisément la nature de sa prestation et les méthodes et moyens (profils, charges en jours.hommes, logiciels...) qu'il compte utiliser pour atteindre à minima les objectifs fixés par le CCTP. Le soumissionnaire précise également le contenu des livrables à produire sur les prestations demandées.

Pour chaque type de prestation décrite, le soumissionnaire doit expliquer la méthode de valorisation utilisée. Toutes les règles d'évaluation des charges doivent être détaillées et justifiées. En particulier, les charges associées aux prestations forfaitaires doivent être explicitées. Le soumissionnaire apporte toute précision jugée utile concernant le chiffrage et les hypothèses retenues sans indiquer de montant. Seul le bordereau des prix doit contenir les prix du marché.

Le modèle de tableau ci-dessous doit être utilisé par le soumissionnaire pour préciser les charges de toutes les activités relatives aux prestations du présent marché à l'exception des prestations de tierce maintenance applicative, de réalisation des études pour lesquelles les unités d'œuvre sont valorisées par un dispositif spécifique (cf. BP-DQE du présent marché).

Unités d'œuvre	Activités et livrables	Profil 1	...	Profil n	Charges incombant à l'ANTAI
UO-PIL	Direction de programme	Nb. de jours.hommes	...	Nb. de jours.hommes	Nb. de jours.hommes
UO-PIL	Suivi administratif et animation des instances de pilotage (COSUI et COPIL)	Nb. de jours.hommes	...	Nb. de jours.hommes	Nb. de jours.hommes
UO-PIL	Mise à jour continue de la documentation et des supports de formation	Nb. de jours.hommes	...	Nb. de jours.hommes	Nb. de jours.hommes
UO-PIL	Préparation des opérations de transfert en fin de marché	Nb. de jours.hommes	...	Nb. de jours.hommes	Nb. de jours.hommes
Etc.	Etc.	Etc.	...	Etc.	Etc.

Également, les soumissionnaires sont invités à ajouter dans leur mémoire toute information utile à la justification des moyens alloués à la réalisation des prestations et services du marché en sus des éléments exigés ci-dessus sur les charges en jours.hommes.

La réponse aux exigences du CCTP est tracée dans le tableau de traçabilité des exigences (cf. annexe 2 du CCAP). Dans celui-ci, le soumissionnaire précise, pour chaque exigence et chaque livrable, dans quel(s) paragraphe(s) de son offre celle-ci est traitée et ses éventuelles observations.

2. Plan et informations relatifs à la structuration du mémoire

Le mémoire du soumissionnaire doit être structuré selon le plan ci-dessous et rédigé en prenant appui sur les instructions fournies par l'ANTAI. Le soumissionnaire pourra interroger l'Agence lors de la phase de consultation du marché pour proposer d'éventuelles compléments sur l'organisation des informations.

I - Prestations de reprise et de transfert

Le soumissionnaire précise l'organisation, les méthodes et les moyens proposés pour la réalisation des prestations de reprise (cf. chapitre 3.1 du CCTP) et de transfert (cf. chapitre 3.7 du CCTP) du marché.

A - Organisation des opérations de reprise

A.1 - Méthode générale de reprise, comitologie et acteurs clés

L'ANTAI portera une attention particulière sur :

- La qualité de la stratégie de reprise, notamment pour permettre la bascule de responsabilité dans les délais fixés et la réalisation des niveaux de service attendus sur chacun des domaines de production et prestations transverses forfaitaires ;
- La stratégie de reprise des composants logiciels à maintenir au titre de la prestation de TMA, notamment pour ce qui concerne l'analyse approfondie des sources et la production du rapport d'étonnement, l'intégration à la plate-forme d'intégration continue de l'ANTAI, le respect des exigences qualité et la mise en place du cadre de contractualisation agile des développements ;
- Les curriculum-vitae des cadres et des ressources clés dédiés au marché ;
- L'initialisation des dispositifs de pilotage et de coordination des prestations du présent marché, notamment en instanciant au niveau de l'offre les dispositifs opérationnels de gestion de la qualité et des indicateurs de performance du présent marché (cf. trame de PAQ en annexe 7.3 du CCTP) ;
- La stratégie de mise à disposition des profils et de montée en compétence des collaborateurs nécessaire à l'exécution de l'ensemble des prestations du présent marché, notamment pour permettre de respecter les délais fixés par le CCTP.

A.2 - Planning général des opérations de reprise

Le soumissionnaire intégrera un calendrier détaillé, hebdomadaire, sur la totalité de la période de reprise, détaillant la présence des ressources pour l'exécution des prestations du présent marché sur la quantité, la compétence et l'expérience des profils suivants :

- Pilotage administratif et contractuel du marché ;
- Pilotage technique des prestations de reprise et SSI ;
- Profils listés dans le tableau présenté au sein de l'onglet « Panier de compétences » du BP-DQE constituant l'équipe en charge de la prestation de tierce maintenance applicative.

Ce planning prévisionnel doit reprendre le découpage proposé pour chaque phase mais aussi pour les différentes prestations et/ou domaines applicatifs.

A.3 - Méthode d'évaluation des charges

Pour chaque service et prestation attendue dans le cadre de la reprise du présent marché.

A.4 - Stratégie de bascule de responsabilité associé à la reprise de chaque domaine applicatif

Ce chapitre devra préciser les méthodes et les moyens associés à la reprise de prestation visée et la stratégie détaillée permettant d'assurer a minima les niveaux de performance exigés.

A.5 - Synthèse des moyens et charges associés à la reprise

Le soumissionnaire doit utiliser le tableau présenté au § [1.2 Description des prestations et livrables](#) pour détailler les charges relatives aux activités de la prestation.

B - Réalisation des opérations de transfert en fin de marché

B.1 - Méthode et moyen associés au transfert, comitologie et acteurs clés

Cette section concerne spécifiquement les opérations de réalisation des transferts valorisées par les unités d'œuvre préfixées par « TRS ». Elle doit être articulée avec le § [II - J - Organisation et préparation générale des opérations de transfert](#).

Le soumissionnaire précisera les moyens (humains et organisationnels) mis en œuvre pour réaliser cette prestation par service et/ou par domaine applicatif.

Le soumissionnaire indique également dans quelle mesure il pourrait mobiliser ses propres locaux pour réaliser potentiellement une partie des activités de transfert.

B.2 - Planning détaillé des opérations de transfert

Un planning détaillé du transfert de chaque service et de chacune des prestations du présent marché devra également être fourni.

B.3 - Méthode d'évaluation des charges

Pour chaque service et prestation attendue dans le cadre du transfert du présent marché.

B.4 - Synthèse des moyens et charges associés au transfert

Le soumissionnaire doit utiliser le tableau présenté au § [1.2 Description des prestations et livrables](#) pour détailler les charges relatives aux activités de la prestation.

II - Pilotage du marché

Le soumissionnaire précise l'organisation, les méthodes et les moyens proposés pour la réalisation de la prestation de pilotage (cf. chapitre 3.2 du CCTP) du marché.

A - Organigramme, structuration détaillée des équipes et rôle des acteurs clés

B - Organisation générale de travail

Le soumissionnaire détaille dans ce chapitre l'utilisation des positions de travail mises à disposition au sein du site de l'ANTAI. Il explique son choix d'utiliser ou non ces positions de travail.

Le soumissionnaire précise également les mesures managériales et de coordination mise en place pour favoriser une bonne communication entre ses équipes, les équipes de l'ANTAI, les équipes des autres prestataires, les partenaires et les utilisateurs de la chaîne de traitement de l'ANTAI. Il indique notamment les modalités de diffusion des informations entre les équipes et les modalités d'interactions entre ses équipes.

Enfin, il détaille son organisation afin d'assister à l'ensemble des instances de gouvernance précisées dans le CCTP.

C - Gouvernance, comitologie, pilotage contractuel et dispositifs de coordination des équipes

L'ANTAI portera une attention particulière aux processus de coordination :

- Internes au titulaire ;
- Vis-à-vis de l'ANTAI ou de ses partenaires ;
- Vis-à-vis des titulaires des autres marchés des programmes CNT.

Dans le cas d'un groupement, l'ANTAI portera une attention particulière également à la cohérence entre les rôles des différents acteurs et la gestion des interactions vis-à-vis de l'agence.

D - *Gestion de l'astreinte de support*

E - Pilotage de la qualité et de la performance environnementale

Sur le volet qualité, ce chapitre pourra permettre au soumissionnaire de préciser le dispositif de calcul des indicateurs de performance du présent marché.

F - Stratégie de gestion des obsolescences et des vulnérabilités

G - Stratégie de mise à disposition des profils, gestion des compétences et des remplacements

Ce chapitre pourra notamment servir à décrire le processus de gestion des ressources et des compétences du soumissionnaire en distinguant les différents cas (remplacement en cas de départ, absence imprévue prolongée, arrivée sur demande de l'ANTAI...). Afin d'assurer une continuité de service, il détaillera notamment :

- Le processus de mise à disposition des profils ;
- Le processus d'accueil des nouveaux collaborateurs ;
- La gestion des connaissances ;
- Les modalités de remplacement et de tuilage des collaborateurs ;
- Les conditions de prise en charge des tuilages.

H - *Gestion des fluctuations sur l'activité de production*

Ce chapitre doit aborder la stratégie qui sera mise en œuvre pour gérer les accroissements ou les diminutions d'activité sur les activités de production du présent marché (support et maintenance corrective).

I - Stratégie de mise à jour de l'état de transférabilité du marché

Ce chapitre doit notamment aborder la stratégie de mise à jour du patrimoine documentaire, inventorié lors de la phase de reprise.

J - Organisation et préparation générale des opérations de transfert

Ce chapitre doit permettre de comprendre l'organisation qui sera mise en place par le soumissionnaire afin d'assurer les travaux de préparation en amont du transfert.

Ce chapitre détaillera également le suivi spécifique des opérations de transfert au cours de leur exécution.

K - Synthèse des moyens et des charges associés au pilotage du marché

Le soumissionnaire doit utiliser le tableau présenté au § [1.2 Description des prestations et livrables](#) pour détailler les charges relatives aux activités de la prestation.

III - Prestations de tierce maintenance applicative (TMA)

Le soumissionnaire détaille dans son offre les processus et les méthodes qu'il envisage de mettre en œuvre pour assurer le respect des objectifs qualitatifs, quantitatifs et temporels du marché. Il détaille les méthodes et moyens qu'il met en œuvre pour réaliser la prestation de TMA (cf. chapitre 3.3 du CCTP).

A - Organisation, coordination interne et vis-à-vis des titulaires des autres marchés des programmes CNT et acteurs clés

B - Méthodes de gestion des projets de développement

Ce chapitre devra distinguer les opérations de maintenance corrective des opérations de maintenance évolutive.

En outre, l'ANTAI portera une attention particulière sur :

- La performance des processus de conduite des projets et de réalisation des produits logiciels et la manière d'appréhender la phase amont (phase de murissement) ;
- La performance de la stratégie proposée pour garantir une réalisation des prestations conforme aux exigences du CCTP ;
- La stratégie de suivi des développements et la méthode d'évaluation des charges de développement envisagée pour la préparation des cycles de développement agile ;
- La stratégie de production des livrables de chaque activité de la maintenance ;
- La capacité à absorber les demandes d'évolutions imprévues ainsi qu'à renforcer et ou adapter ses équipes en cas de besoin.

C - Composition de l'équipe type pour la réalisation de l'unité d'œuvre « TMA-EVO »

L'ANTAI portera une attention particulière sur :

- Les compositions d'équipes de développement proposées par le soumissionnaire :
 - La composition de l'équipe type sans utilisation d'IA ;
Pour la composition de l'équipe sans utilisation d'IA, le soumissionnaire ne sélectionnera pas de profil utilisant l'IA.
 - La composition de l'équipe type avec utilisation d'IA ;
Pour la composition de l'équipe avec utilisation d'IA, le soumissionnaire pourra s'il le souhaite mixer les différents profils avec et sans IA en expliquant son choix.

Le soumissionnaire doit reprendre le tableau présenté au sein de l'onglet « Panier de compétences » du BP-DQE pour détailler ses équipes types de développement dans chacun des cas en charge de la réalisation des unités d'œuvre de maintenance évolutive agile. Le soumissionnaire doit justifier de manière détaillée tout changement vis-à-vis des équipes types définie par l'ANTAI au sein du BP-DQE pour comparer les offres sur le plan financier.

- Le gain annoncé de productivité par le soumissionnaire dans le cas d'utilisation de l'IA

- La méthode de mesure du gain de productivité permettant à l'ANTAI de décider de partir sur ce modèle

D - Synthèse des moyens et charges associés à la réalisation des opérations de maintenance corrective (*unité d'œuvre « TMA-MCO »*)

Le soumissionnaire doit utiliser le tableau présenté au § [1.2 Description des prestations et livrables](#) pour détailler les charges relatives aux activités de la prestation.

E - Méthodes de vérification et de validation qualitative des logiciels livrés

Ce chapitre concerne :

- La recette usine opérée par le titulaire du présent marché et qui doit être mis en œuvre au titre des unités d'œuvre TMA-MCO et TMA-EVO ;
- L'assistance, sur demande de l'ANTAI, aux opérations de recette constitutives de la phase de VABF (UO TMA-EVO).

L'ANTAI portera une attention particulière sur les méthodes et moyens proposés pour sécuriser le processus d'admission des livrables logiciels et documentaires et prévenir au maximum la survenue d'incidents en production et, le cas échéant, leur détection et leur résolution dans les délais maximums exigés.

F - Méthode de vérification du service régulier

Le soumissionnaire doit préciser son approche pour la phase de vérification de service régulier des logiciels produits et les outils qui permettront de capitaliser le retour d'expérience sur les anomalies identifiées en production.

G - Intégration continue et stratégie de synchronisation avec la PIC ANTAI

H - *Dispositifs d'amélioration continue y compris sur le volet de la performance environnementale*

Ce chapitre permettra de préciser la stratégie d'amélioration continue qui sera mise en place sur l'organisation et le déroulement de la prestation de TMA spécifiquement.

IV - Prestations de support

Le soumissionnaire détaille dans son offre les processus et les méthodes qu'il envisage de mettre en œuvre pour assurer le respect des objectifs qualitatifs, quantitatifs et temporels du marché. Il détaille les méthodes et moyens qu'il met en œuvre pour réaliser la prestation de support (cf. chapitre 3.4 du CCTP).

A - Organisation (groupes, niveaux de support), coordination interne et vis-à-vis des titulaires des autres marchés des programmes CNT et acteurs clés

B - Processus de support

C - La stratégie de production des livrables

Le soumissionnaire précisera son organisation pour assurer la complétude des livrables.

D - Capitalisation des connaissances

Le soumissionnaire précisera dans ce chapitre la stratégie qu'il mettra en place pour capitaliser sur les sollicitations et ainsi optimiser la prestation.

E - Synthèse des moyens et charges associés au support

Le soumissionnaire doit utiliser le tableau présenté au § [1.2 Description des prestations et livrables](#) pour détailler les charges relatives aux activités de la prestation.

V - Prestations relatives à la sécurité des systèmes d'information

Le soumissionnaire détaille dans son offre, prestation par prestation, les méthodes et moyens qu'il met en œuvre pour réaliser la prestation de SSI (cf. chapitre 3.5 du CCTP) du marché.

A - Organisation, coordination et acteurs clés (dont CV du RSSI et de l'Officier de sécurité)

B - Méthodes et stratégie de conformité aux exigences relatives à la sécurité des systèmes d'information, à la protection des données personnelles et au respect des droits de propriété intellectuelle de l'ANTAI, y compris en cas d'usage d'un ou plusieurs dispositifs d'intelligence artificielle pour la réalisation des services et des prestations du présent marché

L'ANTAI portera une attention particulière sur :

- La performance de la stratégie proposée pour garantir la prise en compte des exigences SSI et à travailler en parfaite synchronisation avec le RSSI de l'ANTAI, notamment pour ce qui concerne le traitement des vulnérabilités et risques liés à la SSI ;
- La qualité des profils proposés pour la réalisation des missions, notamment RSSI et Officier de sécurité ;
- La stratégie de maintien en condition de sécurité des services et des composants logiciels du présent marché ;
- La capacité du soumissionnaire à accompagner l'ANTAI pour permettre la réalisation de son programme d'homologation ;
- La stratégie de protection des informations sensibles et de protection des données personnelles ;
- La performance de la réponse du soumissionnaire pour garantir la sécurité de ses locaux dans le cas de la mise en place d'une interconnexion entre un site distant et les systèmes d'information de l'ANTAI, notamment pour ce qui concerne les articles 7 et 15 de l'instruction interministérielle II901 ;
- La stratégie de réponse aux incidents de sécurité ;
- Dans le cas où le soumissionnaire s'appuierait, pour la réalisation de certains services ou prestations du présent marché, sur des systèmes d'intelligence artificielle (ex. : usage de système génératif pour accélérer les développements des logiciels, produire des comptes rendus, générer des jeux de test ou de la documentation, faciliter l'analyse de code legacy, ...), l'offre devra détailler les précautions particulières prises pour garantir la conformité avec les exigences relatives à la sécurité des systèmes d'information (cf. chapitre 3.5 du CCTP), à la protection des données personnelles (cf. annexe 3 du CCAP), au respect des droits de propriété intellectuelle de l'ANTAI (cf. chapitre X.I du CCAP) et au contrôle a priori de la qualité des livrables. Le soumissionnaire devra

également expliciter le gain de productivité attendu ainsi que la méthodologie de calcul retenue.

C- Synthèse des moyens et charges (profils, charges en jours.hommes, compétences et solutions)

Le soumissionnaire doit utiliser le tableau présenté au § [1.2 Description des prestations et livrables](#) pour détailler les charges relatives aux activités de la prestation.

D - La stratégie de production des livrables

E - *Dispositifs d'amélioration continue*

VI - Réalisation des études et opportunités innovantes *d'amélioration*

Le soumissionnaire détaille dans son offre les processus et les méthodes qu'il envisage de mettre en œuvre pour assurer le respect des objectifs qualitatifs, quantitatifs et temporels du marché.

Il détaille les méthodes et moyens qu'il met en œuvre pour réaliser les activités relatives à la prestation de réalisation d'études et d'expertise (cf. chapitre 3.6 du CCTP), et propose éventuellement des opportunités innovantes d'amélioration des processus et solutions relatifs au périmètre du présent marché.

A - Expertises et Études

A.1 - Organisation et acteurs clés

A.2 - Méthodes de réalisation des études

Ce chapitre devra notamment distinguer les différents types d'études indiqués au sein du CCTP. L'ANTAI portera une attention particulière sur :

- La stratégie proposée pour conduire et réaliser les différents types d'études (technico-fonctionnelle, décisionnelle et à caractère innovant) commandées par l'ANTAI potentiellement en dehors du calendrier et des contraintes associées à la réalisation des programmes de maintenance applicative agile (via les cycles de développement agile) ;
- La capacité du soumissionnaire à fournir des expertises, notamment pour le traitement des études à caractère innovant.

A.3 - Cas pratique

A titre d'exercice le soumissionnaire détaillera la réponse qu'il ferait en cas de sollicitation de l'ANTAI sur une demande d'étude et d'expertise sur une application dont il a la responsabilité.

Cas proposé :

Il s'agit d'une refonte UX/UI d'une application à destination des officiers de police judiciaire avec essentiellement 3 pages différentes :

- *Une page de recherche multicritères (nom, prénom, raison sociale, immatriculation, date d'infraction, lieu d'infraction, type d'infraction)*
- *Une page de résultat*
- *Une page de consultation détaillé*

Pour ce cas pratique le soumissionnaire détaillera :

- Son organisation pour prendre en compte le besoin ;
- Les profils proposés pour la réalisation de cette étude, en reprenant le tableau de l'onglet « Panier de compétences » du BP-DQE pour détailler son équipe type ;
- La proposition en nombre d'UO qui en découle qu'il soumettrait à l'ANTAI (pas de prix mentionné dans le mémoire du soumissionnaire) ;
- Le planning et la stratégie de conduite de cette étude ;
- Les livrables associés.

B - Opportunités innovantes *d'amélioration*

Les éléments relatifs à cette section sont notés mais ne constituent en aucun cas un engagement contractuel lié à l'exécution du présent marché. La réalisation de tout ou partie des propositions doit être préalablement validée et commandée par l'ANTAI.

Le soumissionnaire indique au sein de cette section les éventuelles propositions alternatives susceptibles d'améliorer de manière importante voire innovante :

- Les opérations de reprise et de transfert en fin de marché ;
- L'efficacité des processus de production et les solutions techniques relatifs aux prestations TMA et Support.

Exemples de thèmes pouvant être proposés en lien direct avec le périmètre du présent marché :

- Modification de processus organisationnels ou fonctionnels ;
- Modification des outils et méthodes nécessaires à la production ;
- Intégration d'innovations techniques ;
- Intégration d'innovations sur les usages ;
- Nouvelle ergonomie ;