Une image contenant dessin

Description générée automatiquement

Cadre de Réponse Technique

(CRT)

*« Tierce Maintenance Applicative des applicatifs métiers de la CNSA »*

Avril 2020

Sommaire

[Sommaire 2](#_Toc41552802)

[1 Introduction 3](#_Toc41552803)

[2 Structure de l’offre technique 4](#_Toc41552804)

[3 Synthèse de la proposition 5](#_Toc41552805)

[4 Compréhension du besoin 6](#_Toc41552806)

[4.1 Stratégie et objectifs de l’accord-cadre 6](#_Toc41552807)

[4.2 Prestations attendues 6](#_Toc41552808)

[4.3 Gouvernance des prestations 6](#_Toc41552809)

[5 Engagement du Candidat 7](#_Toc41552810)

[6 Organisation de la prestation 8](#_Toc41552811)

[6.1 Présentation générale de l’organisation et des équipes 8](#_Toc41552812)

[6.2 Moyens mis en œuvre 8](#_Toc41552813)

[6.3 Bonnes pratiques et qualité 8](#_Toc41552814)

[6.4 Références vérifiables du personnel qui sera affecté sur l’accord-cadre 10](#_Toc41552815)

[7 Points à Préciser pour les prestations attendues 11](#_Toc41552816)

[7.1 Prestations attendues 11](#_Toc41552817)

[7.2 Points à Préciser 11](#_Toc41552818)

[8 Attendus du Candidat 12](#_Toc41552819)

Introduction

L’objet de ce document est de présenter la structure de réponse que le Candidat[[1]](#footnote-1) devra **impérativement respecter** pour exposer l’offre technique (mémoire technique) qu’il propose en réponse à la présente consultation.

Le Candidat peut ajouter des sous-chapitres de niveau 3, 4 ou plus à l’intérieur du plan pour préciser et développer son offre. Il pourra ajouter de façon exceptionnelle des sous-chapitres de niveau 2.

**Toutes les questions posées par la CNSA devront être explicitement répondues** dans l’offre technique du Candidat, en indiquant la référence de la question concernée (ex : [COB-01]) ainsi que son intitulé. Chaque question devra faire l’objet d’une réponse distincte en évitant tout renvoi à une autre réponse.

**Le Candidat veillera à faire des réponses concises et précises.**

Le Candidat pourra annexer tout document de son choix à son offre technique. La CNSA n’aura toutefois aucune obligation d’en tenir compte pour l’évaluation de la proposition.

**L’ensemble des exigences exposées dans le Dossier de Consultation sont considérées comme acceptées par le Candidat, sauf mention contraire explicite dans sa réponse.**

**La solution qu’il propose est donc réputée, par défaut, conforme sans réserve à l’ensemble des besoins et contraintes exprimés par la CNSA dans le DCE.**

La proposition technique du candidat ne devra contenir aucun élément d’ordre financier.

Structure de l’offre technique

L’offre technique du Candidat (mémoire technique) doit respecter le plan suivant :

|  |  |
| --- | --- |
| **Chapitre** | **Contenu général** |
| Synthèse de la proposition | Résumé en maximum 7 pages de la proposition du Candidat |
| Compréhension du besoin | Reformulation par le Candidat des objectifs et contraintes |
| Engagement du Candidat | Exposé des points structurant l’engagement du Candidat |
| Organisation de la prestation | Présentation de l’organisation mise en œuvre pour couvrir les prestations |
| Points à Préciser pour les prestations attendues | Précisions sur le déroulement des activités opérationnelles |
| Attendus du Candidat | Identification de l’engagement et des fournitures de la responsabilité de la CNSA attendus par le Candidat |

Synthèse de la proposition

[SYT-01] 🡺 Le Candidat rédigera une synthèse de sa proposition en 7 pages maximum.

Cette synthèse devra s’attacher à présenter en quoi la proposition du Candidat garantit durablement la qualité de service attendue et contribue à développer la valeur du service produit.

De manière synthétique il montre notamment (dans cet ordre) :

* les atouts de sa société qu’il compte mettre en avant au travers de sa proposition ;
* sa compréhension du contexte, des enjeux et des objectifs ;
* rappel des caractéristiques des prestations attendues ;
* les avantages de son offre pour chaque prestation ;
* son approche de la qualité de service.

Compréhension du besoin

[COB-01] 🡺 Le Candidat exprime sa compréhension du besoin de La CNSA en développant les points suivants :

* Objectifs de la CNSA ;
* Contraintes structurantes (logistique, technologies, volumes…) et leur impact sur la solution proposée ;
* Enjeux à court, moyen et long terme ;
* Prestations à fournir ;
* Axes de pilotage de la prestation ;
* Développement de la valeur.

## Stratégie et objectifs de l’accord-cadre

[COB-02] 🡺 Le Candidat indiquera, sa compréhension de la stratégie, du contexte et des objectifs de l’accord-cadre.

Il indiquera le cas échéant, en quoi les objectifs énoncés impactent et orientent le type de prestation et les moyens proposés pour fournir les prestations attendues.

## Prestations attendues

[COB-03] 🡺 Le Candidat indiquera en quoi le descriptif des prestations attendues impacte et oriente le type de prestation et les moyens proposés pour fournir les prestations attendues.

## Gouvernance des prestations

[COB-04] 🡺 Le candidat indiquera en quoi les éléments de gouvernance énoncés impactent et orientent le type de prestation et les moyens proposés pour fournir les prestations attendues.

Engagement du Candidat

[ENC-01] 🡺 Le Candidat formalisera les points forts de son engagement vis à vis des objectifs de la CNSA.

[ENC-02] 🡺 Pour chacun de ces points d’engagement il indiquera quelles dispositions il prend pour :

* S’assurer que les moyens nécessaires à sa tenue sont en place ;
* Contrôler l’efficacité des moyens en place ;
* Gérer les éventuels écarts survenant quant à la tenue des objectifs.

[ENC-03] 🡺 Il indiquera les actions qu’il a mises en place pour conduire ces activités dans une optique de développement durable.

[ENC-04] 🡺 Le Candidat précisera quel niveau hiérarchique, dans sa propre organisation, porte la responsabilité contractuelle de la prestation, et le matérialisera en indiquant les participants qu’il prévoit aux différents comités de la prestation.

[ENC-05] 🡺 Le cas échéant, le Candidat indiquera quelle répartition des responsabilités il met en œuvre pour garantir sa fluidité et son efficacité, en complète transparence du point de vue de la CNSA.

Organisation de la prestation

## Présentation générale de l’organisation et des équipes

[ORP-01] 🡺 Le Candidat fournira une description précise de l’organisation et les équipes qu’il propose de mettre en œuvre pour répondre aux exigences de la CNSA.

Cette description de l’organisation sera présentée sous la forme d’un schéma de synthèse.

[ORP-02] 🡺 Il présentera la structure générale de l’organisation pour les activités opérationnelles et de gouvernance et identifiera, pour chaque activité, s’il la conduit de façon dédiée ou mutualisée, ainsi que la localisation de celle-ci.

[ORP-03] 🡺 Il indiquera en quoi cette organisation est optimale pour répondre aux exigences de la CNSA.

## Moyens mis en œuvre

Le Candidat identifiera les moyens qu’il propose de mettre en œuvre pour fournir les services attendus.

Il décrira notamment :

* [MOY-01] 🡺 Les besoins en locaux ;
* [MOY-02] 🡺 Les dispositions qu’il prend pour assurer la continuité d’activité à la hauteur des attentes de la CNSA ;
* [MOY-03] 🡺 Les niveaux de compétences minimales sur lesquels il s’engage pour chacun des profils qu’il mettra en œuvre (fourniture d’une fiche de compétences type par profil) pour les équipes en charge du pilotage d’une part et du service opérationnel d’autre part ;
* [MOY-04] 🡺 A titre indicatif, le nombre d’ETP qu’il prévoit d’affecter (sous la forme d’un tableau).

Ces informations sont demandées afin de comprendre la logique de structuration de la prestation, et d’estimer les impacts potentiels sur les équipes internes de la CNSA.

**Il est notamment rappelé qu’il s’agit d’une prestation avec engagement de résultats.**

[MOY-05] 🡺 Dans le document annexe « CNSA - AC TMA - Annexe A3 - CRT - Tableau des profils.xlsx », le candidat indique pour chacune des prestations décrites au CCTP, le pourcentage d’affectation des profils nécessaires à la réalisation selon le niveau de complexité de chaque item.

## Bonnes pratiques et qualité

[BPQ-01] 🡺 Le Candidat identifiera les référentiels de bonnes pratiques et/ou systèmes qualité sur lesquels s’appuieront ses équipes pour assurer la qualité de la prestation.

Il précisera en quoi l’usage de ces référentiels de bonnes pratiques et/ou systèmes qualité contribueront à une meilleure atteinte des objectifs exprimés par la CNSA.

[BPQ-02] 🡺 Il exposera également en quoi l’usage de ces référentiels de bonnes pratiques et/ou systèmes qualité pourraient être contraignants pour la CNSA, et si nécessaire la manière dont il entend réduire ces contraintes.

## Références vérifiables du personnel qui sera affecté sur l’accord-cadre

[RFP-01] 🡺 En complément du tableau renseigné dans le document « CNSA - AC TMA - Annexe 3 - CRT - Tableau des profils.xlsx », le candidat présente ici les références et CVs des intervenants pressentis.

Le candidat établit autant de fiches que d'intervenants pressentis et joint les curriculum vitae et tout document nécessaire pour préciser les références.

**Société :**

**Nom de l'intervenant :**

**Type de profil :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Désignation client** | **Type de client :**  **public ou privé** | **Type de mission** | **Environnement technique (matériel et logiciel)** | **Durée et  date de la mission** | **Nom de la personne à contacter chez le client et n° de téléphone** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

(le candidat se limitera à 5 missions pour chaque intervenant, parmi celles réalisées au cours des 3 dernières années)

Points à Préciser pour les prestations attendues

## Prestations attendues

Le Candidat décrira précisément :

* [AOP-01] 🡺 comment il gère la montée en compétence des nouveaux entrants sur la prestation, sans dégradation de niveau de service pour la CNSA ;
* [AOP-02] 🡺 comment il adapte son dispositif opérationnel aux variations d’activité ;
* [AOP-03] 🡺 comment il maintient les niveaux de service attendus pour les activités de MCO des applications et des activités Projets ;
* [AOP-04] 🡺 comment il adapte son dispositif opérationnel aux évolutions technologiques majeures (outils et composants du périmètre) induites par les évolutions des SI gérés par la CNSA ;
* [AOP-05] 🡺 comment est géré au sein de ses équipes le partage d’informations de connaissances et bonnes pratiques (capitalisation) ;
* [AOP-06] 🡺 comment sont maintenues tout au long de la prestation les conditions de réversibilité de celle-ci.

## Points à Préciser

[PPN-01] 🡺 Dans le document annexe « CNSA - AC TMA - Annexe A3 - CRT - Points à Préciser.xlsx », dans l’onglet « Points à Préciser », pour expliciter sa réponse, le candidat précise certains points techniques, fonctionnels, méthodologiques ou liés à la qualité de services.

Pour chaque Points à préciser {PP XXX} énoncé dans le CCTP, il répond succinctement (10 lignes maximum par PP) à la demande dans les cellules de la colonne « Précisions / Commentaires ».

Attendus du Candidat

Le Candidat identifiera précisément l’ensemble de ses attentes vis-à-vis de la CNSA en termes de responsabilités ou de fourniture de moyens, autres que ceux déjà identifiés dans le CCTP.

Il décrira notamment précisément :

* [ACA-01] 🡺 A l’aide d’un RACI, selon les familles de prestations, les répartitions de responsabilité entre la CNSA et le Candidat ;
* [ACA-02] 🡺 Les moyens logistiques et humains, quantitativement et qualitativement, qu’il attend de la CNSA en interface ou complément de ses propres équipes ;

1. En cas de groupement, le terme « Candidat » désigne l’ensemble des membres du groupement. [↑](#footnote-ref-1)