



MARCHE D'ASSISTANCE À MAITRISE D'OUVRAGE DE SYSTEMES D'INFORMATION DE LA DNID ET PRESTATIONS D'ENCHERES -

Lot 3

Cadre de réponse technique (CRT)

SOMMAIRE

1.	Objet du document.....	3
2.	Valeur technique (60 pts)	4
2.1.	Initialisation (8 pts).....	4
2.2.	Réalisation de l'assistance (14 pts).....	4
2.3.	Organisation, pilotage et coordination (10 pts)	4
2.4.	Démarche qualité et amélioration continue (9 pts).....	4
2.5.	Réversibilité / Transférabilité (5 pts).....	5
2.6.	Qualité des profils et gestion des ressources (14 pts).....	5

1. OBJET DU DOCUMENT

Le présent document constitue le cadre de réponse du **Marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage des SI des systèmes d'information de la DNID**.

Il s'agit d'un plan type à respecter afin de permettre l'analyse des offres au regard des critères de sélection énoncés au règlement de la consultation et portant sur la valeur technique.

Le candidat peut ajouter des sous-chapitres de niveau 2 et 3, ou plus, à l'intérieur du plan ainsi défini afin de préciser et développer sa réponse.

En complément des éléments dont la production est réclamée au règlement de la consultation, le candidat a la possibilité d'intégrer toutes autres informations qu'il juge utiles pour la compréhension de son offre sous forme d'annexes dont :

- Livret de CV ;
- Références et réalisations en lien avec l'objet du marché.

Hors documents complémentaires mentionnées ci-dessus, il est attendu un mémoire, annexes comprises, de 80 pages maximum.

Le candidat est tenu de présenter son mémoire en respectant les indications suivantes :

- Marges « par défaut » ;
- Police Times New Roman 12 ;
- Le nombre maximal de pages fixé.

2. VALEUR TECHNIQUE (60 PTS)

1.

2.

2.1. ORGANISATION, PILOTAGE ET COORDINATION (8 PTS)

Le candidat présente et justifie l'organisation qu'il déploie afin de répondre aux besoins de pilotage et de coordination spécifiques aux ventes exceptionnelles en mode « live ».

Il décrit :

- Le dispositif de pilotage annuel (COPIL, indicateurs, bilan et perspectives) ;
- Le dispositif de pilotage opérationnel avant chaque vente (réunion ou échange de préparation, analyse des points de vigilance, coordination avec les CAV, cyberclerc, commissaire aux ventes et, le cas échéant, les équipes techniques) ;
- Les modalités de coordination en cas d'incident (rôles, escalades, communication avec la DNID).

2.2. RÉALISATION DES PRESTATIONS (17 PTS)

Le candidat explicite et justifie la démarche qu'il adopte pour réaliser l'ensemble des prestations du lot 3.

Il présente tout d'abord sa compréhension des enjeux liés à la phase d'initialisation. À ce titre, il décrit la démarche qu'il retient, les activités qu'il conduit, ainsi que les méthodes et outils mobilisés pour sécuriser la mise en service opérationnelle de la plateforme. Il expose l'organisation dédiée à cette phase et détaille les livrables remis en fin d'initialisation (paramétrages, création des comptes, guide, procès-verbaux de tests).

Le candidat décrit ensuite la démarche mise en œuvre pour réaliser les prestations opérationnelles, couvrant notamment :

- La mise en ligne du catalogue (saisie ou récupération des données, contrôles, respect des délais de publication) ;
- La gestion opérationnelle des ventes aux enchères à distance (inscriptions, cautions, gestion des enchères en ligne, reversement des montants, suivi post-vente) ;
- L'assistance et le support apportés avant, pendant et après la vente ;
- La formation des utilisateurs DNID à la plateforme.

Pour chacune de ces prestations, le candidat précise les activités clés, les méthodes et outils utilisés, les dispositifs de contrôle mis en place, ainsi que les mesures prévues pour sécuriser la qualité de service, notamment le jour de la vente, y compris la détection et la correction des anomalies.

Enfin, le candidat présente sa compréhension des enjeux de fin de marché. Il décrit la démarche adoptée pour recenser et restituer les éléments nécessaires à la continuité du service, supprimer l'intégralité des données de manière sécurisée et fournir une attestation formelle de destruction. Il met en évidence les garanties apportées en matière de traçabilité et de sécurité des opérations de suppression.

2.3. PLATEFORME DE VENTES AUX ENCHÈRES EN LIGNE (20 PTS)

Le candidat décrit la plateforme de ventes aux enchères qu'il met à disposition et explicite la manière dont elle répond aux exigences fonctionnelles, techniques et de sécurité attendues par la DNID. Il présente les principales capacités de la solution en matière de gestion des ventes "live", de performance, de couverture fonctionnelle, de sécurité des données et d'évolution vers une interconnexion VEGA. Il met en évidence les éléments différenciants et la robustesse de sa solution au regard des enjeux des ventes exceptionnelles.

2.3.1 Le candidat démontre comment la plateforme couvre l'ensemble des fonctionnalités attendues : gestion des comptes, justificatifs, inscriptions, restrictions, cautions 3D Secure, enchères manuelles/automatiques, reversements, restitution des données à la DNID. (7 pts) ;

2.3.2 Le candidat décrit les garanties techniques permettant d'assurer le bon déroulement des ventes en direct : disponibilité 24/7, latence acceptable, gestion salle/ligne, résilience en forte affluence. (3 pts) ;

2.3.3 Le candidat décrit les mesures de sécurité mises en œuvre pour protéger les données des enchérisseurs (comptes, justificatifs, identifiants, logs) ainsi que l'ensemble des garanties apportées en matière de conformité au RGPD.

Il précise notamment :

- Les modalités d'information des personnes ;
- La gestion et la traçabilité des consentements ;
- Les mesures techniques et organisationnelles de sécurité ;
- Les règles de conservation, suppression ou anonymisation ;
- Les dispositifs de gestion des violations de données.

Le candidat démontre enfin que les données des inscrits — adjudicataires ou non — sont collectées dans des conditions permettant leur exploitation ultérieure par la DNID sans opération de mise en conformité complémentaire. (3 pts).

2.3.4 Le candidat décrit les dispositifs mis en œuvre pour sécuriser l'ensemble des flux financiers associés aux ventes aux enchères, notamment la gestion des cautions, la sécurisation des paiements et des reversements, ainsi que la traçabilité complète des opérations financières.

Le candidat précise, par rapport à l'attendu minimum défini par le schéma de référence figurant au CCTP, les tâches qu'il est en capacité d'assurer.

Il présente les garanties apportées en matière de conformité réglementaire des paiements en ligne, d'intégrité des données comptables transmises à la DNID, et les mécanismes de prévention des fraudes et de détection des anomalies.

Le candidat démontre sa capacité opérationnelle à assurer, de manière fiable et sécurisée, la gestion des cautions et leur transfert vers la DNID. (5 pts).

2.3.5 Le candidat démontre sa capacité à intégrer ultérieurement un flux automatisé si une interconnexion VEGA est ouverte par la DNID. (2 pts).

2.4. DISPOSITIF ET PROFIL DE CYBERCLERC (15 PTS)

Le candidat présente le dispositif mis en œuvre pour assurer la prestation de cyberclerc lors des ventes exceptionnelles. Il décrit l'organisation opérationnelle, les profils mobilisés, les équipements techniques utilisés ainsi que les mesures prévues pour garantir la continuité de service et la fiabilité des opérations pendant la vente "live". Il met en évidence sa capacité à assurer une retransmission fluide et sécurisée des enchères entre la salle et les enchérisseurs en ligne.

2.4.1 Le candidat présente les compétences et détaille l'expérience du cyberclerc en ventes « live », sa maîtrise des interfaces et des flux vidéo, son expérience des dispositifs salle/ligne, ainsi que ses aptitudes relationnelles pour interagir avec les commissaires, CAV et DNID. (4 pts) ;

2.4.2 Le candidat décrit :

- L'activité anticipée du cyberclerc (tests, installation du matériel) ;
- La suppléance en cas d'empêchement ;
- La gestion des imprévus ;
- L'articulation avec le support opérationnel pendant la vente. (7 pts) ;

2.4.3 Le candidat décrit le matériel fourni pour garantir la retransmission (ordinateur, caméra, micro, encodeur, dispositifs 4G/5G, capacité à produire l'URL spectateur, etc..) ;

Le candidat décrit notamment sa capacité à s'adapter aux salles équipées ou non. (4 pts).