MINISTÈRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS *Liberté* *Égalité* *Fraternité*		**Direction des achats** **De l'Etat**

CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

ACCORD-CADRE DE TIERCE-MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION *APPACH*

Numéro de consultation : DAE-TMA-SI-APPACH-2026

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

CONTENU

1 INTRODUCTION - RAPPEL 3

2 CONTENU ET STRUCTURE DE LA REPONSE DU CANDIDAT 4

2.1 Mémoire technique – Valeur technique de l'offre 5

2.1.1 Pertinence de l'analyse du contexte, des enjeux et des contraintes du marché 5

2.1.2 Pertinence de l'organisation de l'équipe et adéquation des moyens humains proposés 6

2.1.3 Pertinence de la méthodologie proposée pour la réalisation des prestations 7

2.1.4 Pertinence du dispositif de pilotage proposé et de son articulation avec la gouvernance du marché 12

2.1.5 Pertinence de l'analyse et de la démarche proposées en réponse à l'étude de cas relative à une évolution structurante 13

2.2 Réponse relative à la performance environnementale de l'offre 16

2.2.1 Pertinence de la démarche d'écoconception appliquée aux prestations 17

2.2.2 Qualité du conseil et des mesures d'amélioration proposées en matière de numérique responsable 17

1 INTRODUCTION - RAPPEL

Le périmètre de la présente consultation couvre l'ensemble du cycle de vie du service applicatif de la solution APPACH.
Les prestations susceptibles d'être confiées au titulaire comprennent notamment :

- La **maintenance applicative corrective et adaptative** de la solution ;
- Le **traitement des incidents, anomalies et demandes d'assistance de niveau 3 ;**
- La réalisation **d'adaptions mineures fonctionnelles ou techniques ;**
- L'**accompagnement et la réalisation d'évolutions structurantes** de la solution ;
- L'**accompagnement aux déploiements de la solution sur les infrastructures** du pouvoir adjudicateur ;
- L'**accompagnement aux montées de version du produit Ivalua ;**
- la **mobilisation ponctuelle d'expertise fonctionnelle ou technique** sur des problématiques complexes ;
- Les **prestations de pilotage et de gouvernance associées à l'exécution du marché ;**
- Les **prestations de transition et de reprise de l'existant ainsi que de réversibilité**

Les prestations sont réalisées dans un objectif de **sécurisation de l'exploitation de la solution, d'amélioration continue du service et de maîtrise des évolutions du système d'information des achats de l'Etat.**

Les offres sont analysées et classées au regard des critères suivants :

Critères	Pondération
Critère 1 – Prix de l'offre	35 points
Critère 2 – Valeur technique de l'offre	55 points
Critère 3 – Performance environnementale de l'offre	10 points
Total	100 points

Les modalités de réponse attendues sont précisées au chapitre 2 du présent cadre de réponse.

2 CONTENU ET STRUCTURE DE LA REPONSE DU CANDIDAT

Afin de permettre une analyse homogène des offres, le candidat remet une réponse structurée conformément au présent cadre de réponse.

La réponse comprend :

- Un **mémoire technique**, relatif au critère de valeur technique ;
- Une **réponse relative à la performance environnementale de l'offre.**

L'ensemble de la réponse est présenté :

- Au format **A4** ;
- Avec une taille de police de **10 points minimum** pour le corps du texte ;
- Avec une **interligne simple au minimum** ;
- Dans le respect de l'ordre de la structuration défini dans le présent cadre de réponse.

Les tableaux, schémas et illustrations peuvent utiliser une taille de police adaptée, sous réserve de demeurer clairement lisibles.
Les annexes sont limitées aux documents expressément demandés dans le présent cadre de réponse. Elles ne doivent pas être utilisées pour compléter ou prolonger les réponses apportées aux différents sous-critères.

Les pages excédant les volumes maximums fixés ne sont pas prises en compte dans l'analyse de l'offre.

Le candidat veille à respecter l'ordre et la structuration des rubriques du présent cadre de réponse.

2.1 Mémoire technique – Valeur technique de l'offre

La **valeur technique de l'offre** est appréciée au regard du **mémoire technique remis par le candidat**.
Elle est évaluée selon les sous-critères suivants :

N°	Sous-critère	Points
1	Pertinence de l'analyse du contexte, des enjeux et des contraintes du marché	9
2	Pertinence de l'organisation de l'équipe et adéquation des moyens humains proposés	11
3	Pertinence de la méthodologie proposée pour la réalisation des prestations	20
4	Pertinence du dispositif de pilotage proposé et de son articulation avec la gouvernance du marché	6
5	Pertinence de l'analyse et de la démarche proposée en réponse à l'étude de cas relative à une évolution structurante	9
Total		**55**

Le mémoire technique relatif au critère de valeur technique ne devra pas excéder **30 pages maximum**, hors page de garde, sommaire et annexes expressément demandées.

2.1.1 Pertinence de l'analyse du contexte, des enjeux et des contraintes du marché

(Sous-critère n°1 – 9 points – 4 pages maximum)

Le candidat présente son analyse du contexte dans lequel s'inscrit le présent marché et identifie les principaux enjeux, contraintes, dépendances et point de vigilance susceptibles d'avoir une incidence sur l'exécution des prestations.

Son analyse porte notamment sur :

- les enjeux liés à la **maintenance applicative et à l'évolution continue d'une solution métier structurante** ;

- les **contraintes liées à la coexistence d'environnements SaaS éditeur et On premise**, notamment en matière de gestion des environnements techniques, des interfaces et des opérations de déploiement ;
- Les **interactions et dépendances avec les différents acteurs** intervenant dans le fonctionnement, l'exploitation et l'évolution de la solution ;
- les **principaux facteurs de réussite et points de vigilance permettant de garantir la stabilité, la maintenabilité et la continuité de service**.

Le candidat explicite les conséquences qu'il tire de cette analyse pour l'exécution des prestations du marché.

Il peut illustrer son analyse par **des retours d'expérience ou exemples issues de contextes comparables**.

L'appréciation du sous-critère porte globalement sur la pertinence, la précision et la contextualisation de l'analyse présentée, ainsi que sur la capacité du candidat à identifier les conséquences opérationnelles des enjeux, contraintes, dépendances et points de vigilance relevés.

2.1.2 Pertinence de l'organisation de l'équipe et adéquation des moyens humains proposés

(Sous-critère n°2 – 11 points – 6 pages maximum)

Le candidat décrit l'organisation qu'il propose pour assurer l'exécution du marché ainsi que les moyens humains qu'il prévoit de mobiliser.

Il décrit **l'organisation générale** de l'équipe, **la répartition des rôles et responsabilités** entre les différents intervenants ainsi que les modalités permettant d'**assurer une coordination efficace entre les profils mobilisés**.

La réponse identifie notamment **les fonctions nécessaires à l'exécution des prestations**, parmi lesquelles :

- Le pilotage opérationnel des activités de TMA ;

- Le pilotage des évolutions structurants et des montées de version produit ;
- Les compétences fonctionnelles et techniques nécessaires à la réalisation des prestations ;
- Les expertises IVALUA ou autres expertises spécialisées susceptibles d'être mobilisées en fonction des besoins.

Le candidat précise :

- Les profils et compétences proposés au regard des différentes catégorie de prestations ;
- Le niveau d'expérience et d'expertise des principaux intervenants ;
- les modalités de mobilisation des ressources et des expertises nécessaires ;
- les dispositions prévues pour assurer la continuité, la stabilité et le maintien des compétences au sein de l'équipe pendant l'exécution du marché.

Les **CV des principaux intervenants** sont fournis en annexe de ce mémoire technique et viennent à l'appui des éléments présentés dans le mémoire technique.

L'appréciation du sous critère porte globalement sur la cohérence et l'efficacité de l'organisation proposée, l'adéquation des profils et compétences aux prestations attendues, ainsi que sur la capacité de l'organisation retenu à assurer la continuité et la disponibilité des compétences nécessaires pendant l'exécution du marché.

2.1.3 Pertinence de la méthodologie proposée pour la réalisation des prestations

(Sous-critère n°3 – 20 points – 11 pages maximum)

Le candidat décrit la méthodologie qu'il propose pour assurer la réalisation des différentes catégories de prestations prévues au marché.

Il décrit les processus, méthodes et outils utilisés qu'il prévoit de mettre en œuvre et explicite la manière dont ceux-ci permettent notamment :

- De maîtriser les délais et les engagements de services ;
- D'assurer la qualité et la traçabilité des interventions ;
- De sécuriser les évolutions et les mises en production ;
- De maîtriser les impacts fonctionnels et techniques ;
- De faciliter la coordination avec les différents acteurs intervenant dans l'exécution des prestations ;
- De contribuer à l'amélioration continue du service.

Le sous-critère est apprécié selon la répartition suivante :

Domaine d'appréciation	Points
Maintenance applicative et adaptations mineures	7
Etudes, expertises et réalisation des évolutions structurantes	7
Gestion des montées de version du produit Ivalua	2
Transition, reprise de l'existant et réversibilité	4
Total	**20**

Maintenance applicative et adaptations mineures – 7 points

Le candidat présente la méthodologie mise en œuvre pour la prise en charge des **activités de maintenance applicative**, notamment des incidents, anomalies et des demandes d'assistance de niveau 3.

Il précise notamment :

- Les modalités d'analyse, de qualification et de priorisation des demandes ;
- L'organisation du diagnostic et du suivi des interventions de priorisation ;
- Les modalités de traçabilité et de capitalisation des actions réalisées ;
- Les dispositions permettant d'assurer le respect des engagements de service et la maîtrise des situations nécessitant une mobilisation renforcée.

Le candidat présente également sa méthodologie de prise en charge des **adaptations mineures**, depuis l'analyse de la demande jusqu'à leur mise à disposition.

Il précise notamment

- les modalités d'analyse et de qualification ;
- l'organisation de la réalisation ;
- les modalités de test et de contrôles qualité ;
- les dispositions permettant de sécuriser l'intégration de l'adaptation dans une version de production ;
- les modalités de traçabilité et de mise à jour de la documentation associée.

Etudes, expertises et réalisation des évolutions structurantes – 7 points

Le candidat présente la méthodologie qu'il propose pour accompagner **l'analyse, la conception et la réalisation des évolutions structurantes** de la solution.

Il décrit notamment sa démarche concernant :

- l'analyse du besoin et des impacts fonctionnels et techniques ;
- l'étude des différentes solutions envisageables et l'aide au choix ;
- la conception fonctionnelle et technique ;
- le paramétrage et l'intégration de la solution ;
- la prise en compte des interfaces avec les systèmes tiers ;
- les modalités de tests et de sécurisation de l'intégration dans l'environnement applicatif existant ;
- l'accompagnement de la recette et de la mise en production dans une version planifiée.

Le candidat précise également sa méthodologie pour conduire **les prestations d'étude, d'expertise ou d'aide à la décision** portant sur des évolutions fonctionnelles ou techiques.

Il explicite notamment sa capacité à :

- analyser l'opportunité et la faisabilité de différentes solutions ;
- apprécier leur valeur fonctionnelle et leur adéquations aux besoins ;

- identifier leurs impacts sur l'architecture, les interfaces, les données et l'exploitation ;
- identifier les risques, contraintes et conditions de mise en œuvre ;
- proposer, lorsque cela est pertinent, des scénarios ou trajectoires de mise en œuvre adaptés.

Ces prestations peuvent notamment concerner des évolutions faisant appel à des technologies émergentes ou d'intelligence artificielle. Dans ce cas, le candidat présente la démarche qu'il applique pour apprécier la pertinence de ces technologies au regard du besoin, leurs conditions d'intégration à la solution et au système d'information ainsi que les principaux risques et points de vigilance associés.

Le candidat présente également sa manière dont il exerce son devoir de conseil dans le cadre des études, expertises et évolutions structurantes.

Il précise notamment sa capacité à :

- identifier et porter à la connaissance du pouvoir adjudicateur les évolutions et innovations pertinentes de l'écosystème Ivalua ;
- prendre en compte les évolutions pratiques, solutions et innovations du domaine des achats susceptibles de présenter un intérêt pour la solution ;
- challenger les besoins exprimés et proposer, le cas échéant des solutions alternatives ou des modalités de mise en œuvre adaptées ;
- accompagner le pouvoir adjudicateur dans l'analyse d'opportunité, le choix des solutions et la sécurisation de projets à forts enjeux fonctionnels ou techniques.

Gestion des montées de version du produit Ivalua – 2 points

Le candidat décrit la méthodologie appliquée pour accompagner les montées de version du produit dans les conditions prévues au marché.

Il précise notamment :

- la préparation et l'analyse des impacts fonctionnels et techniques ;
- l'organisation des phases de préparation, de tests et de répétition ;

- la coordination des différents acteurs intervenants sur ce type de projet ;
- l'assistance aux opérations de déploiement et de stabilisation postérieure à la mise en production.

Une attention particulière est portée à la capacité du candidat à gérer ce type de projet dans un **contexte d'exploitation On premise**.

Transition, reprise de l'existant et réversibilité – 4 points

Selon les conditions prévues au marché, le candidat présente la méthodologie proposée pour sécuriser :

- **la reprise de l'existant et l'organisation de la phase de transition en début de marché,** incluant notamment la prise de connaissance de l'environnement applicatif, la reprise des éléments de configuration et des interfaces, ainsi que les modalités de transfert de connaissances nécessaires à la prise en charge des prestations dans des conditions sécurisées ;
- **la réversibilité en fin de marché**, en précisant les dispositions prévues pour assurer le transfert des connaissances, des documentations et des éléments nécessaires à la continuité des prestations au bénéfice de l'acheteur ou d'un nouveau titulaire.

Une attention particulière est portée aux mesures proposées par le candidat pour garantir la continuité de service et limiter les risques lors de ces phases.

L'appréciation du sous-critère porte, pour chacun des domaines ci-dessus, sur la pertinence, la robustesse et le caractère opérationnel des méthodologies proposées, leur adaptation aux contraintes du marché ainsi que leur capacité à garantir la qualité, la maîtrise des risques, la traçabilité et la continuité des prestations.

2.1.4 Pertinence du dispositif de pilotage proposé et de son articulation avec la gouvernance du marché

(Sous-critère n°4 – 6 points – 3 pages maximum)

Le candidat présente le dispositif de pilotage qu'il propose pour assurer le suivi opérationnel des prestations et son articulation avec les instances, rôles et modalités de gouvernance définis au CCTP.

Il décrit notamment :

- l'organisation du pilotage opérationnel des prestations ;
- les modalités de préparation, de consolidation et de suivi des éléments nécessaires aux différentes instances prévues au marché ;
- les modalités de suivi des engagements, actions, décisions, risques et points de vigilance ;
- les dispositifs d'alerte et d'escalade mis en œuvre en cas de difficulté ou de dérive ;
- les modalités de coordination avec le pouvoir adjudicateur et les autres acteurs intervenant sur le marché ;
- les outils ou supports de pilotage proposés, en complément ou en appui de ceux prévus au marché.

Le candidat décrit également la manière dont son dispositif de pilotage contribue :

- à la fiabilité et à la lisibilité du reporting ;
- à l'anticipation des difficultés ;
- au suivi de la qualité des prestations ;
- à l'identification et au suivi des actions d'amélioration continue.

L'appréciation du sous-critère porte globalement sur la pertinence, la lisibilité et le caractère opérationnel du dispositif de pilotage proposée, ainsi que sur sa capacité à s'articuler efficacement avec la gouvernance définie au CCTP, à assurer un suivi fiable des prestations et à permettre l'anticipation et le traitement des difficultés.

2.1.5 Pertinence de l'analyse et de la démarche proposées en réponse à l'étude de cas relative à une évolution structurante

(Sous-critère n°5 – 9 points – 6 pages maximum)

Dans le cadre de l'analyse des offres, le candidat répond à l'étude de cas présentée ci-après.

Cet exercice vise à apprécier la capacité du candidat à :

- analyser un besoin métier et ses enjeux;
- proposer et comparer des solutions techniques adaptées ;
- apprécier les impacts sur la solution Ivalua et son environnement ;
- identifier les contraintes, risques et points de vigilance associés ;
- proposer une démarche de mise en œuvre cohérente et réaliste.

Le cas présenté est fourni à titre d'exercice pour comparer les offres et **ne constitue pas un engagement contractuel du pouvoir adjudicateur pour une commande ultérieure**.

Contexte

Le pouvoir adjudicateur souhaite renforcer la **connaissance et la surveillance de son référentiel fournisseurs**.

Dans ce cadre, il souhaite étudier la mise en place d'un dispositif permettant :

- la mise en place d'une **veille automatisée sur les fournisseurs** ;
- l'**enrichissement automatisé de certaines données entreprises** présentes dans le référentiel fournisseurs ;
- l'**identification des évolutions juridiques affectant les entités fournisseurs**, notamment les successions d'établissements liés aux identifiants **SIREN et SIRET** ;
- l'exploitation de **certaines données issues des liasses fiscales**, afin d'améliorer l'analyse du risque fournisseur.

L'objectif est d'étudier les modalités permettant **d'intégrer et d'exploiter ces informations dans la solution**, tout en garantissant la **cohérence et la fiabilité du référentiel fournisseurs**.

Ce dispositif s'inscrit dans la perspective d'une **amélioration progressive des capacités d'analyse et de pilotage de la relation fournisseurs**, et plus largement dans la modernisation des outils d'appui aux processus achats.

Scénarios à étudier

Le candidat présente et analyse les **deux scénarios techniques** suivants.

Scénario n°1 – Utilisation de connecteurs standard

Le candidat décrit une architecture reposant sur l'utilisation de **connecteurs standard ou de mécanismes d'intégration natifs de la solution Ivalua**.

Il présente notamment :

- les modalités d'intégration des données externes dans la solution ;
- les flux d'échanges entre Ivalua et les sources de données ;
- les contraintes techniques associées à cette approche ;
- les limites éventuelles de cette solution ;
- les impacts sur l'automatisation des traitements.

Scénario n°2 – Utilisation d'API publiques

Le candidat décrit une architecture reposant sur l'utilisation **d'API publiques**, notamment celles mises à disposition :

- par l'INSEE ;
- via la plateforme **api.gouv.fr.**
  (la documentation est disponible sur https://entreprises.api.gouv.fr/catalogue)

Il précise notamment :

- les modalités d'intégration technique des API dans l'architecture cible ;
- les principes de gestion des flux de données ;
- les contraintes associées à l'utilisation de services externes ;

- les impacts éventuels sur l'architecture globale du système d'information.

Attendus de la réponse

Dans sa réponse, le candidat présente notamment :

- son analyse fonctionnelle et technique du besoin ;
- son analyse comparative des deux scénarios ;
- les impacts sur la solution Ivalua et les interfaces avec les systèmes tiers ;
- les principaux risques et points de vigilance associés à la solution proposée ;
- une estimation macro de la charge et les principales étapes de réalisation.

Les candidats peuvent illustrer leur réponse **par des schémas d'architecture simplifiés**.

Une attention particulière devra être portée aux **particularités liées aux identifiants SIREN et SIRET ainsi qu'à la gestion des établissements (siège et établissements actifs)** lors de l'intégration et de la synchronisation des données externes.

Modalités d'évaluation de l'étude de cas

La réponse à l'étude de cas est évaluée sur **9 points**. Ci-après la grille d'évaluation de l'étude de cas

Critère d'analyse	Éléments appréciés	Note maximale
Analyse du besoin et des enjeux fonctionnels	Capacité du candidat à reformuler les objectifs de la veille fournisseurs, à identifier les enjeux liés à l'enrichissement des données entreprises et à la surveillance des évolutions juridiques des entités.	**2 points**
Pertinence et comparaison des	Cohérence et réalisme des deux scénarios proposés (connecteurs standard / API	**3 points**

scénarios techniques proposés	publiques), adéquation avec l'architecture Ivalua et les pratiques d'intégration.	
Prise en compte des contraintes d'intégration et de gouvernance des données	Prise en compte des contraintes liées aux flux externes, à la sécurisation des échanges, à la gestion des appels API et à la gouvernance du référentiel fournisseurs.	**1,5 points**
Identification des risques et points de vigilance	Capacité du candidat à identifier les limites des solutions proposées, les risques techniques ou fonctionnels et les points de vigilance liés à l'exploitation des données externes.	**1,5 points**
Clarté et structuration de la réponse	Qualité de la structuration de la réponse, clarté des explications et pertinence des schémas ou illustrations fournis.	**1 point**
Total		**9 points**

2.2 Réponse relative à la performance environnementale de l'offre

La réponse relative au critère de performance environnement est limitée à **3 pages maximum.**

Le candidat présente la démarche qu'il propose pour prendre en compte les enjeux environnementaux dans l'exécution des prestations du marché, en complément des exigences contractuelles prévues au CCAP.

Le critère est apprécié selon les deux sous-critères suivants :

N°	Sous-critère	Points
1	Pertinence de la démarche d'écoconception appliquée aux prestations	6
2	Qualité du conseil et des mesures d'amélioration proposées en matière de numérique responsable	4
Total		**10**

2.2.1 Pertinence de la démarche d'écoconception appliquée aux prestations

Le candidat présente la démarche qu'il propose pour intégrer les principes d'écoconception numérique dans les prestations revient de son périmètre d'intervention, notamment dans le cadre des activités de maintenance, d'adaptation, d'étude et d'évolution.

Il précise notamment :

- Les modalités d'intégration de l'écoconception dans ses processus d'analyse, de conception, de réalisation et de maintenance ;
- La manière dont il prend en compte les principes et bonnes pratiques du RGESN applicables au périmètre de ses prestations.

L'appréciation porte sur la pertinence, le caractère concret et opérationnel de la démarche proposée ainsi que sur son adaptation aux prestations et au contexte du marché.

2.2.2 Qualité du conseil et des mesures d'amélioration proposées en matière de numérique responsable

Le candidat présente la manière dont il propose d'accompagner le pouvoir adjudicateur dans la prise en compte des enjeux environnementaux liés aux évolutions du service numérique.

Il précise notamment :

- La manière dont il intègre les enjeux environnementaux dans l'analyse et la comparaison de différentes solutions ou scénarios ;
- La manière dont il identifie et formule des recommandations permettant d'améliorer la performance environnementale du service numérique, dans le périmètre relevant de ses prestations.

L'appréciation porte sur la pertinence, le caractère contextualisé et directement exploitable des recommandations proposées ainsi que sur la capacité du candidat à

apporter une réelle valeur ajoutée au pouvoir adjudicateur en matière de numérique responsable.