

DOSSIER DE CONSULTATION DU MARCHE

**ASSISTANCE TECHNIQUE SUPPORT ET ASSISTANCE BAE
DSI 2020 618 PAP**

**DIRECTION DES PROJETS METIER ET DU SI
BPIFRANCE
27-31 AVENUE DU GENERAL LECLERC
94710 MAISONS ALFORT**

Date limite de remise des offres :

27 novembre 2020 à 18H00

Sommaire

1. Préambule.....	3
2. Contexte du projet.....	3
2.1. Entité acheteuse	3
2.2. Contexte	3
2.3. Méthodes de travail.....	4
3. Objet du marché	4
3.1. Champ de l'étude.....	4
3.1.3. Compétences Fonctionnelles	5
3.1.4. Compétences Systèmes d'information.....	5
3.1.6. Compétences Techniques et Outillage.....	5
3.2. Lieu de la prestation	5
3.3. Durée d'exécution et planning prévisionnel	5
3.4. Cession de droits	5
3.5. Conditions générales d'achats	6
4. Dispositions générales	6
4.1. Soumission des offres	6
4.2. Modification du détail du dossier de consultation	6
4.3. Option / Variante	6
4.4. Délai de validité des offres	6
4.5. Confidentialité	6
4.6. Pièces constitutives du marché	6
5. Déroulement de la consultation.....	7
5.1. Contenu du dossier de la consultation	7
Le dossier de la consultation comprend les pièces suivantes :	7
5.2. Demande de renseignements et documents complémentaires	7
5.3. Contenu des réponses	7
6. Critères d'attribution.....	8
7. Modalités essentielles de financement et de paiement.....	9
8. Voies de recours	9

Marché passé selon la procédure adaptée prévue dans le Décret n°2016-360 du 25 mars 2016 en application de l'Ordonnance modifiée n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et à son décret d'application n° 2016-360 du 25 mars 2016 modifié.

Seuls sont habilités à soumissionner les candidats pouvant justifier qu'ils ne se trouvent dans aucun des cas mentionnés aux articles 45 et 48 de l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics

1. PREAMBULE

Bpifrance, banque publique d'investissement, est le partenaire de confiance des entrepreneurs.

Bpifrance finance les entreprises de l'amorçage jusqu'à la cotation en bourse en passant par la transmission, en crédit, en garantie et en fonds propres. Bpifrance les accompagne aussi à l'export, en partenariat avec Business France, et dans leurs projets d'innovation.

Avec **Bpifrance**, les entreprises bénéficient d'un interlocuteur puissant, proche et efficace pour répondre à leurs besoins de financement, à chaque étape de leur vie.

Bpifrance, dont les deux actionnaires à parts égales sont l'État et la Caisse des dépôts, agit en appui des politiques publiques conduites par l'État et par les Régions

2. CONTEXTE DU PROJET

2.1 Entité acheteuse

Bpifrance Assurance Export, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 000 euros, dont le siège social est situé 27-31 avenue du Général Leclerc, 94710 Maisons-Alfort Cedex, immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 815 276 308

2.2 Contexte

L'objet de cette consultation est une prestation d'assistance technique pour un assistant utilisateur intervenant prioritaire sur NAP (Nouvelle Assurance Prospection), application de gestion de l'offre d'Assurance Prospection pour le compte de l'état.

La mission se déroulera au sein des équipes en charge des applications Métier de Bpifrance Assurance Export. Cette prestation d'assistance technique sera supervisée par le responsable du service EAE (Etudes Assurances Export).

La mission s'exercera au sein de l'équipe de projet dédiée mais pourra être amenée à évoluer au sein d'autres équipes du même groupe de projets ou sur des sujets transverses en fonction des priorités.

Les équipes projets de Bpifrance ont en charge toutes les étapes du cycle de vie du projet de la conception à la validation finale de la réalisation par le client en conformité avec les normes DGP (Démarche de Gestion de Projet).

2.3. Méthodes de travail

Les équipes travaillent en méthodologie Scrum Agile avec actuellement une transformation de la DSI vers SAFE 5.0

Les ressources certifiées dans ces méthodologie et/ou les ayants effectivement pratiqués en mission seront privilégiées.

3. OBJET DU MARCHE

3.1. Champ de l'étude

Le présent marché a pour objet une mission de support et l'assistance des utilisateurs aux applications métiers Assurance Export.

Il s'agit de définir :

- apporter à l'utilisateur final une aide en matière d'utilisation de logiciels, en période de déploiement ou en régime de croisière, et contribue à résoudre toute difficulté que celui-ci rencontre.
- contribuer à la conduite du changement.
- signaler aux acteurs projet les demandes d'évolutions et les dysfonctionnements.

Plutôt spécialisé sur un métier ou un processus, l'Assistant utilisateur aide et conseille l'utilisateur final à bien utiliser ses outils logiciels. Il répond aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes. Il s'assure de leur résolution, fait remonter les incidents survenus et optimise les performances du système en accord avec les accords de niveaux de service (SLA). Il sait comment contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte.

- Anticipation et conduite du changement :
 - Lors de l'installation de nouveaux logiciels bureautiques ou métiers :
 - Aide à la définition des formations et participe à leur réalisation
 - Accompagne les utilisateurs
 - Capitalise le partage des expériences
- Assistance et conseil auprès de l'utilisateur final :
 - En régime de croisière :
 - Conseille les utilisateurs
 - Détecte les utilisateurs en difficulté
 - Recense et répercute les améliorations fonctionnelles souhaitées
 - Intervient en 1er niveau lors des incidents en sollicitant les ressources (internes ou externes) nécessaires
- Suivi des indicateurs de qualité :
 - En régime de croisière :
 - Produit le Reporting d'incident des applications Assurance Export
 - Effectue le suivi des résolutions d'incident auprès des équipes technique

3.1.3. Compétences Fonctionnelles

Une forte capacité à s'imprégner des sujets fonctionnels est attendue pour être l'interlocuteur des utilisateurs métier sur les sujets :

- Assurance Prospection
- Référentiel client

Une connaissance du métier de l'assurance est un plus.

3.1.4. Compétences Systèmes d'information

Il est demandé une sensibilité à l'outil informatique.

Une expérience en mise en œuvre de systèmes d'informations est requise pour mener à bien la mission :

- Exécution de cas de tests
- Analyse et qualification des anomalies
- Formation aux applications informatique

3.1.6. Compétences Techniques et Outillage

- JIRA,
- ISTM – HELP, solution EasyVista de Microsoft
- Outils bureautique (Outlook ; Excel)
- HP Application Life Management, solution de pilotage des exigences et tests.

3.1.5. Expérience exigée

Expérience exigée dans des missions similaires (Hors stages d'études) : **2 ans**.

3.2. Lieu de la prestation

Le travail à distance sera la norme : à compter du 1^{er} septembre 2020, à minima 3 jours de prestation sur ce mode avec deux jours en présentiel sur site avec son équipe.

Bpifrance fournira un pc portable et un accès VPN à la ressource.

La société prestataire devra s'assurer que sa ressource a toutes les conditions matérielles nécessaires pour travailler à distance avec le PC et la connexion fournis par Bpifrance, idéalement dans ses locaux. La prestation est rattachée à 24 rue Drouot (75) mais la mission pourra se déplacer sur les différents immeubles de Bpifrance à Paris Drouot ou Haussmann selon les besoins ou contraintes (Passage en Flex en 2021).

3.3. Durée d'exécution et planning prévisionnel

Le présent marché est conclu pour une échéance de mission au 31/12/2021. Le démarrage prévisionnel de la prestation est le 30 décembre 2020.

3.4. Cession de droits

Le prestataire retenu s'engagera à céder à titre exclusif l'intégralité des droits de propriété intellectuelle ou titres de toute nature, y compris les droits d'exploitation, afférents aux résultats de la prestation.

3.5. Conditions générales d'achats

Le marché est soumis aux dispositions des Conditions générales applicables aux marchés de prestations intellectuelles de Bpifrance 2017, jointes au présent document.

4. DISPOSITIONS GENERALES

4.1. Soumission des offres

L'offre sera présentée par une seule entreprise.

Le groupement ou la sous-traitance n'est pas acceptée dans le cadre de cette mission.

4.2. Modification du détail du dossier de consultation

Bpifrance se réserve le droit d'apporter au plus tard, quinze jours avant la date limite fixée pour la réception des offres, des modifications de détail au dossier de consultation.

Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite ci-dessus est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

4.3. Option / Variante

Les options et les variantes ne sont pas admises.

4.4. Délai de validité des offres

Les candidats restent engagés par leur offre pendant une durée de 90 jours à compter de la date limite de remise des offres.

4.5. Confidentialité

Les candidats sont informés qu'ils seront tenus à une stricte confidentialité quant aux objectifs et modalités de la prestation attendue. Pour participer à la consultation, ils devront s'engager au respect de cette clause.

4.6. Pièces constitutives du marché

Le marché est constitué des pièces suivantes hiérarchisées par ordre décroissant d'importance suivant. Cet ordre prévaut en cas de contradiction entre ces documents :

- L'acte d'engagement (Attri 1) ;
- Le présent dossier de consultation ;
- Les conditions générales applicables aux marchés de prestations intellectuelles de Bpifrance ;
- Offre technique et financière.

5. DEROULEMENT DE LA CONSULTATION

5.1. Contenu du dossier de la consultation

Le dossier de la consultation comprend les pièces suivantes :

- Le dossier de consultation du marché ;
- Les Conditions générales applicables aux marchés de prestations intellectuelles de Bpifrance.

5.2. Demande de renseignements et documents complémentaires

Toutes les demandes de renseignements ou questions sont à adresser par voie électronique à l'adresse **DPSM-AO-ASSURANCE-EXPORT@bpifrance.fr**

Le courriel aura pour objet l'intitulé du présent Appel d'Offres.

5.3. Contenu des réponses

Les réponses à la présente consultation seront rédigées en français et sont attendues au plus tard à la date mentionnée en bas de la première page du présent document par voie électronique à l'adresse : **DPSM-AO-ASSURANCE-EXPORT@bpifrance.fr**

Le courriel aura pour objet l'intitulé du présent Appel d'Offres et ne devra pas excéder la taille de 8 Mo.

Les entreprises auront à produire :

A. Un dossier de candidature complet comprenant les pièces suivantes :

- 1- DUME (Document unique de marché européen) :
 - À compléter en ligne sur <https://ec.europa.eu/tools/espd/filter?lang=fr>
 - Ou à télécharger sur <http://www.marche-public.fr/Marches-publics/Textes/Directives/Reglement-2016-7-DUME-annexe2.pdf>
- 2 – Liste de références : présentation d'une liste des principaux services ou principales fournitures effectué(e)s au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les prestations de services sont prouvées par des attestations du candidat ou, à défaut, par une déclaration du candidat.
- 3- Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat dans l'activité de développement java et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

B. Un dossier pour l'offre comportant les documents suivants :

Une offre technique et financière consistant en une note précise et succincte comprenant les points suivants :

- La compréhension du besoin ;
- Le profil des intervenants : expérience, expertise qui seront dédiés à l'exécution du marché ;
- La grille tarifaire [ou la proposition financière] exprimée obligatoirement en euro HT.

Les propositions doivent être rédigées en langue française.

Les dossiers qui seraient reçus par voie électronique après la date et l'heure limites fixées ci-dessus seront rejetés.

Si des pièces à fournir au titre de la candidature sont manquantes, le client peut décider d'exercer sa faculté de régularisation des candidatures dans les conditions fixées à l'article 55 du décret du 25 mars 2016, susmentionnés.

Bpifrance convoquera tous les candidats retenus en vue d'une audition avant le choix du prestataire.

6. CRITERES D'ATTRIBUTION

Le ou les prestataires seront classés à l'issue d'une étude approfondie des propositions et sur la base de critères définis ci-dessous.

Les propositions sont appréciées au moyen de la liste des critères pondérés et publiés dans l'avis d'appel public à la concurrence pour la consultation. Les notations seront réalisées sur la base de 5 niveaux :

- 1 : faible
- 2 : passable
- 3 : assez bien
- 4 : bien
- 5 : très bien

- **Critère 1 : Conditions financières de la proposition : 50%**
 - Notation effectuée sur la base de l'écart entre la proposition au tarif retenu le plus bas (Pf) et le plus haut (PF) découpée en tranche équivalente
 - Exemple
 - Valeur d'une Tranche (VT) : $(PF - Pf) / 5$
 - Tranche 1 : faible $PF - VT < \text{Tranche 1} \leq PF$
- **Critère 2 : Compétences selon profil et connaissances requis : 25%**
 - Notation effectuée sur la base de l'écart entre la proposition couvrant le moins de compétences attendues (Cf) et celle couvrant le plus de compétences attendues (CF) découpée en tranche équivalente
 - Exemple
 - Valeur d'une Tranche (VT) : $(CF - Cf) / 5$
 - Tranche 1 : faible $Cf = < \text{Tranche 1} < Cf + VT$
- **Critère 3 : Références de missions similaires sur l'expérience exigée sur la mission : 25%**
 - Les stages de fin d'étude ne sont pas comptabilisés
 - Notation effectuée comme suit :
 - 1 : faible : débutant
 - 2 : passable : =expérience exigée -2 ans
 - 3 : assez bien : =expérience exigée -1 an
 - 4 : bien : =expérience exigée
 - 5 : très bien : > expérience exigée

Les offres inappropriées, inacceptables, anormalement basses au regard des pratiques du marché et irrégulières sont éliminées (non classées). Les autres offres sont classées par ordre décroissant.

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché doit produire l'ensemble des documents justificatifs et moyens de preuve décrits à l'article 51 du décret n°2016-360.

ATTENTION : à défaut de transmission de ces documents dans le délai impératif indiqué par Bpifrance, l'offre du candidat attributaire est rejetée.

Après attribution du marché, Bpifrance avise tous les autres candidats du rejet de leur offre.

Seul le candidat retenu signera l'ATTRI1 après l'attribution finale.

Après signature de l'acte d'engagement par le représentant du Client, le marché est notifié au titulaire, conformément aux dispositions de l'article 103 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

La sous-traitance de la totalité du marché est interdite.

7. MODALITES ESSENTIELLES DE FINANCEMENT ET DE PAIEMENT

L'exécution du marché sera financée par le budget de Bpifrance Assurance Export.

Les sommes dues au titulaire seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception de la facture accompagnée d'une copie du CRA (Compte-Rendu d'Activités) établi mensuellement et validé par le Responsable de service.

La facture avec la pièce justificative doit être envoyée exclusivement par voie électronique à l'adresse dsiaba@bpifrance.fr

8. VOIES DE RECOURS

Les recours relatifs à la passation des marchés peuvent s'exercer dans les cas et les conditions prévues par l'ordonnance n° 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique.

Instance chargée des procédures de recours :
Tribunal de Grande Instance de Paris
4 boulevard du Palais
75055 Paris cedex 01
Tél. : 01 44 32 51 51

Service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours :
Greffe du Tribunal de Grande Instance de Paris.