



REGLEMENT DE LA CONSULTATION N°2024-026-DSI-APL

Objet :

Réalisation de prestations de support externalisé relatives à la prise en charge de demandes d'assistance informatique de premier niveau (N1) pour les usagers externes des services de téléprocédure des juridictions administratives.

Service acheteur :

Conseil d'État – direction des systèmes d'information

Date et heure limites de remise des plis :
3 février 2025 à 13h00 (heure de Paris)

Sommaire

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Identification du pouvoir adjudicateur | 4 |
| 2. Objet de l'accord-cadre | 4 |
| 2.1. Objet de la consultation | 4 |
| 2.2. Allotissement | 5 |
| 2.3. Définitions des tranches | 5 |
| 2.4. Durée de l'accord-cadre | 5 |
| 2.5. Forme de l'accord-cadre | 5 |
| 2.7. Nomenclature communautaire | 6 |
| 3. Organisation de la consultation | 6 |
| 3.1. Procédure de passation | 6 |
| 3.2. Modalités de financement | 6 |
| 3.3. Liste des documents constituant le dossier de consultation des entreprises (DCE) .. | 7 |
| 3.4. Variante et prestation supplémentaire éventuelle | 7 |
| 3.5. Modification de détail au dossier de consultation | 7 |
| 3.6. Délai de validité des offres | 7 |
| 4. Forme des groupements éventuels | 8 |
| 5. Sous-traitance | 8 |
| 6. Prestations similaires | 8 |
| 7. Egalité professionnelle, lutte contre les discriminations et promotion de la diversité | 9 |
| 8. Retrait du dossier de consultation des entreprises | 9 |
| 9. Présentation des candidatures et des offres | 10 |
| 10. Jugement des offres, admission des candidatures et attribution de l'accord-cadre | 15 |
| 10.1. Jugement des offres | 15 |
| 10.2. Négociation | 17 |
| 10.3. Admission des candidatures | 17 |
| 11. Conditions d'envoi et de remise des plis | 18 |

| | |
|-------------------------------------------------------|----|
| 11.1. Remise des plis sous forme dématérialisée | 18 |
| 12. Visites de site | 21 |
| 13. Renseignements complémentaires..... | 21 |
| 14. Voies de recours | 22 |

1. Identification du pouvoir adjudicateur

Nom de l'acheteur : Conseil d'Etat

Adresse : 1, place du Palais Royal - 75100 Paris cedex 01

2. Objet de l'accord-cadre

2.1. Objet de la consultation

La présente consultation vise à conclure un accord-cadre ayant pour objet la réalisation de prestations de support externalisé, relatives à la prise en charge de demandes d'assistance informatique de premier niveau (N1) pour les usagers externes des services de téléprocédure des juridictions administratives.

Le support externalisé aux utilisateurs externes est un enjeu important pour la personne publique et suppose de la part du titulaire du marché des engagements en termes de qualité de service, de réactivité, de mise en œuvre et de suivi des prestations tout en garantissant la confidentialité des services concernés.

L'accord-cadre est composé d'une tranche ferme et de trois tranches optionnelles, conformément à l'article R2113-4 et suivants du code de la commande publique :

La tranche 1 est une tranche ferme, décomposée comme suit :

- Section A -Prestation d'assistance de niveau 1 aux utilisateurs des services de téléprocédure des juridictions administratives, tous canaux confondus ;
- Section B – Extension du forfait de base annuel de support de niveau 1 (appels, mails, chats) pour 500 tickets ;
- Section C – Mise en service d'un outil de LiveChat ;
- Section D – Mise en service d'un portail d'assistance ;
- Section E – Gouvernance de la prestation ;
- Section F – Ajout et remplacement d'applications dédiées aux utilisateurs externes.

Les phases des sections A, B, C, D, E et F de la tranche 1 du marché sont les suivantes :

- La phase de transition entre le titulaire sortant et le nouveau titulaire, celle-ci peut concerner en partie, les prestations de la section F si une commande survient lors de cette phase de transition ;
- La phase récurrente (pendant laquelle les prestations sont délivrées de plein droit).

Les tranches 2, 3 et 4 sont optionnelles :

- Tranche 2 – Ouverture du service support le samedi de 08 :30 à 17 :30 ;
- Tranche 3 – Mise en service d'un outil de ChatBot (robot conversationnel) avec maintenance récurrente et apprentissage ;
- Tranche 4 – Réversibilité.

Chacune des tranches optionnelles du marché est composée d'une phase de projet (qui permet la mise en place des services nécessaires et l'étalonnage des indicateurs).

2.2. Allotissement

La présente consultation n'est pas allotie. En effet, un découpage en lots serait de nature à rendre l'exécution des prestations techniquement difficile.

2.3. Définitions des tranches

Il s'agit d'un accord-cadre composé d'une tranche ferme et de trois tranches optionnelles. Elles pourront être affermies par une décision unilatérale de la personne publique notifiée au titulaire de l'accord-cadre, et ce, pendant toute la durée de l'accord-cadre. Si la personne publique décide de ne pas affermir l'une ou l'ensemble des tranches optionnelles, le titulaire de l'accord-cadre sera libéré de tout engagement concernant l'exécution de celles-ci. Il ne pourra prétendre à aucune indemnité ni paiement de quelque nature que ce soit (retard d'affermissement ou dédit).

2.4. Durée de l'accord-cadre

L'accord-cadre est conclu pour une durée d'une (1) année ferme à compter de sa notification au titulaire. Il pourra faire l'objet de trois (3) reconductions tacites pour une durée d'une année chacune. La durée totale de l'accord-cadre ne pourra être supérieure à quatre (4) ans.

Dans l'hypothèse où le pouvoir adjudicateur ne souhaite pas reconduire l'accord-cadre, il en informera le titulaire par décision expresse dans un délai de trois (3) mois précédant la date d'échéance de la période en cours. Le titulaire ne pourra s'opposer à la reconduction.

2.5. Forme de l'accord-cadre

Il s'agit d'un accord-cadre mono-attributaire composite, correspondant pour partie à un marché ordinaire réglé à prix forfaitaire, et pour partie à un accord-cadre exécuté exclusivement au moyen de bons de commande réglé à prix mixtes, en application des articles R. 2162-1 à R. 2162-6 et R. 2162-13 à R. 2162-14 du code de la commande publique.

Les prix appliqués sont ceux indiqués dans le cadre de réponse financier (annexe 1 à l'acte d'engagement).

La partie ordinaire est composée de la section A (forfait pour les prestations relatives à la période de transition, forfait pour les prestations relatives à la période probatoire et forfait de base annuel pour 12 000 tickets concernant la prestation d'assistance de niveau 1 aux utilisateurs des services de téléprocédure des juridictions administratives, tous canaux confondus), de la section C (forfait de mise en service d'un outil de liveChat), de la section D (forfait de mise en service d'un portail d'assistance) et de la section E (forfait annuel de gouvernance de la prestation) de la tranche 1.

La partie à bon de commande est composée de la section B (extension du forfait de base annuel de support de niveau 1), de la section F (ajout et remplacement d'applications dédiées aux utilisateurs externes) de la tranche 1, ainsi que des tranches optionnelles n° 2 (ouverture du support le samedi), n° 3 (mise en place d'un chatbot – section A et B), et n° 4 (réversibilité). La partie à bon de commande est conclue sans montant minimum et avec un montant maximum, sur la durée globale, de 749 000 € HT.

2.6. Lieu d'exécution des prestations

Les prestations s'exécutent dans les locaux du titulaire du présent accord-cadre et dans les locaux du pouvoir adjudicateur, à Paris intra-muros et exceptionnellement à Montreuil :

- Les réunions de pilotage de la prestation se feront en visio-conférence ou dans les locaux du Conseil d'Etat. A l'occasion, si l'actualité des services l'exige, ces réunions pourront se tenir dans les locaux du titulaire ;
- Les prestations de chaque tranche optionnelle seront réalisées, en cas d'affermissement, dans les locaux du titulaire.

Les prestations de la tranche 1 seront à réaliser pendant la phase de transition, dans les locaux du prestataire du marché en cours faisant l'objet du renouvellement, sur son site principal à Mérignac (banlieue de Bordeaux) et le cas échéant, sur son site secondaire à la Garenne-Colombes (banlieue parisienne), et seront transférées dès la fin de la transition, dans les locaux du titulaire.

2.7. Nomenclature communautaire

La classification conforme au vocabulaire commun des marchés européens (CPV) est la suivante :

72000000 : service de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui.

72253000 : Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance.

3. Organisation de la consultation

3.1. Procédure de passation

L'accord cadre est conclu selon la procédure de l'appel d'offres ouvert, en application des articles R. 2124-2, R. 2161-3 2° et suivants du code de la commande publique.

3.2. Modalités de financement

Les prestations faisant l'objet de cette consultation seront financées sur les ressources propres du Conseil d'État.

Les prix de l'accord-cadre sont mixtes et réglés par application des prix mentionnés dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement (le cadre de réponse financier).

Le paiement s'effectuera par mandat administratif, le délai global de paiement ne pourra excéder 30 jours.

3.3. Liste des documents constituant le dossier de consultation des entreprises (DCE)

Les documents constituant le dossier de consultation des entreprises sont les suivants :

- Le présent règlement de la consultation (RC) et son annexe 1 questionnaire labellisation ;
- L'acte d'engagement (AE) et son annexe 1 (cadre de réponse financier) ;
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP 2024-026-DSI-APL) et ses deux annexes ;
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP 2024-026-DSI-APL) ;
- Le cadre de réponse technique (CRT2024-026-DSI-APL) ;
- Les formulaires DC1 et DC2 ;
- Le formulaire DC4, relatif à la sous-traitance, le cas échéant ;
- Le fichier relatif aux questions/réponses en cours de publication, le cas échéant.

3.4. Variante et prestation supplémentaire éventuelle

La consultation ne comporte pas de variante obligatoire.

La présentation de variantes libres n'est pas autorisée.

La présente consultation ne comporte pas de prestation supplémentaire éventuelle.

3.5. Modification de détail au dossier de consultation

Les candidats ne sont pas autorisés à apporter des modifications au dossier de consultation des entreprises.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter des modifications de détail au dossier de consultation. Celles-ci seront portées à la connaissance des candidats au plus tard six (6) jours calendaires avant la date limite de remise des plis figurant en page de garde du présent document.

Si le pouvoir adjudicateur estime que ce délai ne permet pas aux candidats de prendre connaissance des modifications et d'adapter leurs offres en conséquence, la date limite de remise des plis sera repoussée, pour l'ensemble des candidats, à une date ultérieure appropriée. Les candidats devront répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever de contestation à ce sujet.

Les opérateurs économiques qui auront retiré le dossier de consultation en ligne et qui se seront identifiés recevront le cas échéant un courriel électronique les informations de la mise à disposition des modifications.

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

3.6. Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est fixé à **180 jours** à compter de la date limite de remise des plis.

4. Forme des groupements éventuels

L'accord-cadre sera attribué soit à un prestataire unique, soit à un groupement de prestataires conjoint ou solidaire. Les opérateurs économiques sont donc autorisés à se porter candidats seuls ou sous la forme d'un groupement solidaire ou d'un groupement conjoint, sous réserve du respect des règles relatives à la concurrence.

Dès lors que le candidat se présente sous forme d'un groupement conjoint, il lui appartient d'indiquer dans son offre le montant et la répartition détaillée des prestations que chacun des membres du groupement s'engage à exécuter.

Afin de s'assurer de la correcte exécution technique de l'accord-cadre, **le mandataire du groupement sera obligatoirement solidaire**, pour l'exécution de l'accord-cadre, de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard du pouvoir adjudicateur. Ainsi, si le groupement attributaire de l'accord-cadre est d'une forme différente, il se verra contraint d'assurer sa transformation pour se conformer au souhait du pouvoir adjudicateur tel qu'il est indiqué ci-dessus.

Un opérateur économique ne peut pas être mandataire de plusieurs groupements pour un même marché. De plus, les candidats ne peuvent pas candidater en agissant à la fois :

- en qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements,
- en qualité de membres de plusieurs groupements.

5. Sous-traitance

La sous-traitance est autorisée dans les conditions des articles R. 2193-1 à R. 2193-22 du code de la commande publique.

Les candidats peuvent présenter leurs sous-traitants au pouvoir adjudicateur lors de la remise des plis ou en cours d'exécution de l'accord-cadre. La présentation d'un sous-traitant se fait à l'aide de l'imprimé DC4 (Déclaration de sous-traitance). Ce formulaire est disponible à l'adresse suivante :

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

6. Prestations similaires

En application des dispositions de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de confier au titulaire des marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui lui sont confiées au titre du présent contrat. A cet effet, un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables sera engagée. La durée pendant laquelle ces nouveaux marchés publics pourront être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du présent accord-cadre.

7. Egalité professionnelle, lutte contre les discriminations et promotion de la diversité

Le Conseil d'Etat est doublement labellisé par les certifications égalité professionnelle et diversité de l'AFNOR. Marque de son engagement, il a négocié et signé un protocole d'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, qu'il met actuellement en œuvre au sein de la juridiction administrative.

Le Conseil d'Etat souhaite que les principes d'égalité professionnelle, de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité deviennent effectifs auprès de l'ensemble des personnels de la juridiction administrative, mais aussi auprès des prestataires et fournisseurs.

Pour inciter les titulaires des marchés publics de la juridiction administrative à entamer ou développer une démarche similaire, le Conseil d'Etat a rédigé un questionnaire « relatif aux pratiques de l'attributaire en matière d'égalité professionnelle, de prévention des discriminations et de promotion de la diversité » annexé au présent règlement de la consultation.

Les informations renseignées dans ce questionnaire n'ont pas d'incidence sur l'analyse ni sur l'évaluation et la sélection des offres reçues.

Le questionnaire complété doit être remis, au même titre que les autres documents d'attribution, par l'attributaire du marché.

8. Retrait du dossier de consultation des entreprises

Le dossier de consultation des entreprises est dématérialisé.

Les soumissionnaires ont la possibilité de télécharger les documents dématérialisés du DCE, documents et renseignements complémentaires, ainsi que l'avis d'appel public à la concurrence le cas échéant, via le site internet :

<https://www.marches-publics.gouv.fr>.

Afin de pouvoir décompresser et lire les documents mis à disposition, la personne publique invite les soumissionnaires à disposer des formats suivants pour faciliter le téléchargement :

- Fichiers compressés au standard .zip
- Adobe® Acrobat® .pdf
- Rich Text Format .rtf
- .doc ou .xls ou .ppt
- .odt, .ods, .odp, .odg,
- le format DWF
- ou encore pour les images bitmaps .bmp, .jpg, .gif, .png

Lors du téléchargement du dossier de consultation, il est recommandé au candidat de renseigner le nom de l'organisme soumissionnaire, le nom de la personne physique téléchargeant les documents et une adresse électronique permettant de façon certaine une correspondance électronique, afin qu'il puisse bénéficier de toutes les informations complémentaires diffusées lors du déroulement de la présente consultation, en particulier les éventuelles précisions ou report de délais.

Le candidat ne pourra porter aucune réclamation s'il ne bénéficie pas de toutes les informations complémentaires diffusées par la plateforme de dématérialisation lors du déroulement de la présente consultation, en raison d'une erreur qu'il aurait faite dans la saisie de son adresse électronique, ou en cas de suppression de ladite adresse électronique ou en cas de téléchargement anonyme.

Pour toute difficulté liée à la plateforme des achats de l'Etat (PLACE), un service de support téléphonique joignable tous les jours ouvrés de 8h00 à 19h00 est mis à disposition des entreprises au numéro suivant : 01.76.64.74.07 ou par courriel à l'adresse suivante : place.support@atexo.com.

En cas de difficulté quant au téléchargement du DCE, le candidat est invité à envoyer un message à l'adresse suivante :

bureaumarchespublics@conseil-etat.fr.

Les candidats peuvent vérifier sur le site www.marchés-publics.gouv.fr s'ils disposent des prérequis techniques nécessaires. Un manuel d'installation des prérequis techniques est à leur disposition.

En application des articles R.2132-2 et R. 2132-7 du code de la commande publique, les candidats sont informés que le pouvoir adjudicateur utilise son profil d'acheteur via la plate-forme des achats de l'Etat pour communiquer par écrit avec les candidats (envoi des réponses aux questions, informations sur les éventuelles modifications du DCE, éventuelles demandes de complément des candidatures, etc.). Des courriels contenant un lien de téléchargement permettant à chaque candidat d'accuser réception et d'accéder au contenu de ces messages seront donc adressés aux candidats en provenance de l'adresse de messagerie **nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr**.

Les candidats sont donc invités à :

- s'assurer que la configuration de leur boîte de messagerie courriel permet de recevoir ce type de message ;
- vérifier que ces courriels ne figurent pas dans le dossier "indésirable" ou "spam" ;
- accuser réception de chacun de ces envois en cliquant sur le lien de téléchargement contenu dans le courriel.

9. Présentation des candidatures et des offres

En application des dispositions de l'article R. 2151-12 et R. 2143-16 du code de la commande publique, les candidats doivent fournir les documents relatifs à leur candidature et à leur offre, rédigés en langue française, ou accompagnés d'une traduction en français.

Les documents exigés relatifs à la candidature :

Chaque candidat ou membre d'un groupement doit produire les pièces suivantes :

- Une lettre de candidature (DC1) : sous la forme du formulaire DC1, dans sa version en vigueur, ou équivalent **intégralement complété**. En cas de groupement, le mandataire doit fournir ce DC1 et remplir les rubriques D et E du formulaire en conséquence. Ce formulaire est disponible sur le site internet du ministère de l'économie et des finances, à l'adresse suivante :
<http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>
- Déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement (DC2 ou équivalent) : Une déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement sous la forme impérative du formulaire DC2 dans sa version en vigueur, dûment complété. En cas de candidature groupée, chaque membre du groupement devra fournir son propre formulaire. Ce formulaire est disponible sur le site internet du ministère de l'économie et des finances, à l'adresse suivante :
<http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>
- Si le candidat est en redressement judiciaire ou fait l'objet d'une procédure étrangère équivalente, la copie du (des) jugement(s) prononcé(s) à cet effet.
- Les renseignements permettant d'évaluer les capacités professionnelles, techniques, économiques et financières du candidat individuel ou du groupement :

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacités professionnelles | Une liste des références de prestations similaires à celles de l'objet du présent accord-cadre en matière de service et effectuées au cours des trois dernières années, indiquant obligatoirement la nature, le montant en euro (€), la date, le nom et adresse du destinataire public ou privé concernant l'objet de l'accord-cadre, prouvée par une attestation du destinataire ou une attestation sur l'honneur du candidat. Dans le cas où la référence concerne un groupement, le candidat devra indiquer clairement sa mission au sein du groupement. |
| Capacités techniques | Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années, dans le domaine des services concernés par le présent accord-cadre. |
| Capacités économiques et financières | Le chiffre d'affaires global et la part du chiffre d'affaires concernant les prestations objet de l'accord-cadre, réalisées au cours des trois derniers exercices disponibles (rubrique E1 du formulaire DC2 à renseigner). Le cas échéant, il est précisé que les chiffres d'affaires présentés seront ceux de l'opérateur économique répondant effectivement à la présente consultation et non ceux du groupe ou de la maison mère auquel ou à laquelle appartient ladite société. |

Dispositif DUME :

Les candidats sont informés qu'ils peuvent intégrer toutes les informations ci-dessus mentionnées dans le document unique de marché européen (DUME) accessible en suivant le lien suivant : <https://dume.chorus-pro.gouv.fr/#/accueil>

En application de l'article R. 2142-25 du code de la commande publique, l'appréciation des capacités professionnelles, techniques, économiques et financières d'un groupement est globale. Il n'est pas exigé que chaque membre du groupement ait la totalité des compétences techniques requises pour l'exécution de l'accord-cadre. Dès lors les éléments demandés sont appréciés globalement.

Le candidat peut demander que soient également prises en compte les capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs économiques. Dans ce cas, l'opérateur économique produit les documents permettant d'attester de ses capacités professionnelles, techniques et financières. En outre, pour justifier qu'il dispose de ces capacités pour l'exécution de l'accord-cadre, le candidat produit un engagement écrit de l'opérateur concerné.

Pour les sociétés nouvellement créées, la preuve des capacités techniques, professionnelles et financières peut être apportée par tous moyens.

Dispositif « dites le nous une fois » :

Conformément à l'article R. 2143-14 du code de la commande publique, cette procédure est éligible au dispositif "DITES-LE NOUS UNE FOIS" : le candidat peut être dispensé de fournir les documents de candidature relatifs aux capacités juridiques, techniques, professionnelles, économiques et financières si ceux-ci ont déjà été délivrés au pouvoir adjudicateur identifié à l'article 1 du présent règlement de la consultation lors d'une consultation publiée à compter de l'année civile en cours et, sous réserve que :

- ces documents demeurent valables,
 - la référence de ladite consultation soit expressément précisée dans son dossier de candidature.
- Ils devront toutefois fournir la lettre de candidature (formulaire DC1) dûment complétée.

Les documents exigés relatifs à l'offre :

La signature électronique de l'acte d'engagement n'est pas requise au stade de la remise des offres par les soumissionnaires. Seul l'attributaire sera tenu de signer son acte d'engagement au terme de la procédure de passation.

Toutefois, le soumissionnaire peut le signer dès le dépôt de son pli et dans les conditions précisées dans le présent document par une personne habilitée à engager de plein droit le soumissionnaire (habilitation matérialisée par un extrait Kbis de moins de trois mois ou équivalent et une délégation de pouvoir si le nom de signataire n'apparaît pas sur l'extrait Kbis).

Documents à remettre au titre de l'offre :

- L'acte d'engagement **intégralement complété** ;
- L'annexe 1 à l'acte d'engagement **intégralement complétée, sans qu'aucune modification ne soit apportée à la structure du document** ;
- L'offre technique répondant au cadre de réponse technique ;
- Un relevé d'identité bancaire (RIB), étant précisé que l'absence de RIB ne sera pas éliminatoire.

Les candidats doivent fournir des documents rédigés en langue française, ou accompagnés d'une traduction en français.

Les CCAP et CCTP et leurs annexes ne sont pas à remettre dans l'offre.

Seuls les documents détenus par le pouvoir adjudicateur font foi.

Les documents à fournir par l'attributaire :

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché public produira, dans le délai impératif mentionné dans le courrier d'attribution du pouvoir adjudicateur, les documents listés ci-dessous.

Le questionnaire labellisation égalité professionnelle ;

Les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents :

- Une **attestation de vigilance** datant **de moins de 6 mois** (article D8222-5-1°-a du code du travail et article L. 243.15 du code de la Sécurité sociale), délivrée par l'URSSAF ;
- Une **attestation de régularité fiscale**, article D8222-5-1°-b du code du travail, délivré par le service des impôts justifiant de la régularité de la situation fiscale du candidat (paiement de la TVA et de l'impôt sur le revenu ou sur les sociétés) **au dernier jour du mois qui précède la demande du pouvoir adjudicateur** ;
- Le cas échéant, un certificat attestation de la régularité de la situation du candidat au regard de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés (pour tout employeur occupant au moins 20 salariés) ;
- Le cas échéant, en cas de recours à des salariés détachés, les justificatifs exigés à l'article L. 1262.2.1 du code du travail ;
- Le cas échéant, et en application des articles L. 8254.1 et D. 8254.2 à 5 du code du travail, la liste nominative des salariés étrangers employés et soumis à l'autorisation de travail mentionnée à l'article L. 5221.2.2° du code précité (cette liste précise, pour chaque salarié, sa date d'embauche, sa nationalité ainsi que le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail) ;
- L'attestation sur l'honneur, annexée à l'AE, dûment complétée, datée et signée relative :
 - o aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 du code de la commande publique et,
 - o au respect des obligations sociales et fiscales conformément à l'article D. 113-14 du Code des relations entre le public et l'administration résultant du décret n°2019-33 du 18 janvier 2019.
- Une attestation d'assurance en cours de validité.

NB : Si la société ne transmet les attestations susmentionnées, elle communique une attestation sur l'honneur certifiant le respect de ses obligations en la matière.

Il est précisé qu'en application de l'article R. 2143-10 du code de la commande publique lorsque les autorités compétentes du pays d'origine ou d'établissement du candidat ne délivrent pas les documents justificatifs équivalents à ceux mentionnés ci-dessus, ou lorsque ceux-ci ne mentionnent pas tous les cas d'interdiction de soumissionner, ils peuvent être remplacés par une déclaration sous serment ou, dans les pays où une telle procédure n'existe pas, par une déclaration solennelle faite par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié de son pays d'origine ou d'établissement.

Coffre-fort électronique :

Dans tous les cas, l'attributaire n'est pas tenu de fournir les documents et renseignements que le pouvoir adjudicateur peut obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou de cet espace et que l'accès soit gratuit.

NB : si les candidats n'utilisent pas le système du coffre-fort électronique, il leur est vivement recommandé de transmettre l'ensemble de ces documents au moment de la remise de leur offre.

10. Jugement des offres, admission des candidatures et attribution de l'accord-cadre

10.1. Jugement des offres

Critères de jugement des offres

Après avoir éliminé les offres inappropriées, irrégulières ou inacceptables, le pouvoir adjudicateur procède à un classement des offres reçues au regard des critères de jugement ci-dessous énoncés et pondérés. Puis il analyse la candidature du candidat dont l'offre a été classée en premier et attribue l'accord-cadre celui-ci si la candidature est validée.

| Critères | Pondération | Support d'analyse |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Critère n°1 - Prix des prestations | 40% | Sur la base de l'annexe 1 à l'acte d'engagement et d'un DQE masqué |
| Critère n°2 - Valeur technique | 60% ainsi répartis | L'offre technique répondant au cadre de réponse technique (annexes incluses) |
| <i>Sous critère 1 : dispositif mis en œuvre pour répondre aux besoins exprimés dans le CCTP :</i> 1- Dispositif proposé pour les prestations de la tranche ferme (démarrage, solutions techniques, organisation des prestations, moyens techniques et humains dédiés dans un périmètre évolutif...) 2- Dispositif proposé pour les prestations des tranches optionnelles (démarrage, solutions techniques, organisation des prestations, moyens humains dédiés, réversibilité...) 3- Pilotage des prestations, tableaux de bord, indicateurs et gestion des livrables attendus au cours du marché 4- Continuité de services en cas d'incidents 5- Démarche qualité dans une optique d'amélioration continue (convention de service, plan qualité...) 6- Evolutivité du service | 30 points | |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|
| <p>Sous critère 2 : organisation des équipes, gestion des compétences et des connaissances :</p> <p>1- Organisation des équipes et gestion des compétences (CV inclus) et Adaptation de l'équipe support à un périmètre fonctionnel évolutif, gestion du turn over</p> <p>2- Démarche qualité pour le maintien des compétences et des connaissances ou l'acquisition et la mise en application de nouvelles connaissances</p> | 20 points | |
| Sous critère 3 : Performance de l'offre en termes de sécurité et de confidentialité des données | 5 points | |
| Sous critère 4 : Performance environnementale de l'offre en lien avec l'exécution des prestations | 5 points | |

Modalités de notation :

Après avoir exclu, le cas échéant, les offres anormalement basses ou inacceptables, le système de notation, pour le critère prix sera le suivant :

- > Les notes seront attribuées sur la base de la formule suivante :

(Prix de l'offre la moins-disante / Prix de l'offre analysée) x Pondération du critère prix

Le critère 1-Prix des prestations sera apprécié à partir du montant HT d'un Détail Quantitatif Estimatif masqué. Celui-ci n'est pas communiqué aux candidats.

Le critère de la valeur technique sera apprécié à partir de l'offre technique remise par le candidat dans son offre. La note du critère "Valeur technique" est obtenue par l'addition des notes obtenues pour chaque sous-critère, notes elles même fixées sur la base d'un barème de notation non communiqué.

La note finale sur 100 points est obtenue par l'addition des notes obtenues pour les différents critères. En cas d'égalité entre deux candidats, l'offre financièrement la plus intéressante sera classée en première position.

10.2. Négociation

Sans objet.

10.3. Admission des candidatures

Suite à l'examen des offres, en application de l'article R2161-4 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur analysera la candidature du soumissionnaire arrivé en première position à l'issue de l'analyse des offres.

Si le pouvoir adjudicateur constate que le dossier ne contient pas l'ensemble des renseignements et pièces relatifs à la candidature, il pourra demander au candidat concerné de compléter sa candidature dans un délai fixé par le pouvoir adjudicateur.

En application des dispositions de l'article **R. 2144-7 du code de la commande publique**, si un candidat se trouve dans un cas d'interdiction de soumissionner à un marché public, ne produit pas les pièces exigées, et/ou ne dispose pas des capacités professionnelles, techniques ou financières suffisantes pour exécuter les prestations concernées, sa candidature sera déclarée irrecevable et le candidat sera éliminé.

Dans ce cas, la candidature du candidat dont l'offre a été classée immédiatement après la sienne sera examinée. Le candidat concerné sera sollicité pour produire les documents nécessaires. Cette procédure sera reproduite autant de fois qu'il subsiste d'offres.

11. Conditions d'envoi et de remise des plis

En application de l'article R. 2132-7 du code de la commande publique, les candidats doivent obligatoirement remettre leur candidature et leur offre de manière dématérialisée exclusivement sur la plateforme des achats de l'Etat Place (<https://www.marches-publics.gouv.fr>).

Pour aider les candidats, un guide d'utilisation est disponible sur Place et la DAJ de Bercy (Direction des affaires juridiques) publie régulièrement sur son site, le Guide « très pratique » de la dématérialisation des marchés publics à destination des opérateurs économiques.

Si le candidat adresse plusieurs plis sous forme dématérialisée, seul le dernier pli reçu, dans les conditions du présent règlement, sera examiné.

Les plis papiers seront considérés comme des offres irrégulières au sens des articles R. 2152-1 et R. 2152-2 du code de la commande publique.

11.1. Remise des plis sous forme dématérialisée

11.1.1. Conditions de la dématérialisation

Les plis devront être transmis avant le jour et l'heure inscrits sur la première page du présent règlement de la consultation. L'heure limite retenue pour la réception du pli correspondra au dernier octet reçu.

Les plis parvenus après cette date et heure limites par voie dématérialisée seront éliminées sans avoir été lus et le candidat en sera informé.

Afin de pouvoir décompresser et lire les documents mis à disposition, le pouvoir adjudicateur invite les soumissionnaires à disposer des formats ci-dessous. Cette liste vise à faciliter le téléchargement et la lecture des documents. Pour tout autre format qui serait utilisé par le candidat, celui-ci devra transmettre l'adresse d'un site sur lequel le pouvoir adjudicateur pourra télécharger gratuitement un outil en permettant la lecture. A défaut, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de rejeter la candidature ou l'offre du candidat.

- standard .zip
- Adobe® Acrobat® .pdf
- Rich Text Format .rtf
- .doc ou .xls ou .ppt
- .odt, .ods, .odp, .odg
- le format DWF
- ou encore pour les images bitmaps .bmp, .jpg, .gif, .png

Le soumissionnaire est invité à :

- ne pas utiliser certains formats, notamment les .exe,
- ne pas utiliser certains outils, notamment les "macros",
- traiter les fichiers constitutifs de sa candidature et/ou de son offre préalablement par un anti-virus.

Le candidat est invité à nommer les pièces de façon concise afin d'en faciliter l'ouverture par le pouvoir adjudicateur et l'archivage des documents. **Il vous est proposé de nommer les documents par leur nature et par le nom de la société.**

11.1.2. Modalités d'envoi des propositions dématérialisées

Le candidat reconnaît avoir pris connaissance de la notice d'utilisation de la plateforme de dématérialisation (<https://www.marches-publics.gouv.fr>) et toute action effectuée sur ce site sera réputée manifester le consentement du soumissionnaire à l'opération qu'il réalise. En cas de difficulté lors de la remise de son pli, le candidat est invité à envoyer un mail à l'adresse suivante :

bureaumarchespublics@conseil-etat.fr.

Il est rappelé que la durée du téléchargement est fonction du débit ascendant de l'accès internet du soumissionnaire et de la taille des documents à transmettre.

En cas de remise au format dématérialisé, les candidats peuvent signer électroniquement par anticipation l'acte d'engagement au moyen d'un certificat de signature électronique répondant aux conditions prévues par l'arrêté du Ministère de l'Economie et des Finances en vigueur au moment du lancement de la consultation.

Le signataire utilise l'outil et la norme de signature de son choix, sous réserve de fournir gratuitement les moyens nécessaires à la vérification de cette signature et de son certificat si celui-ci n'est pas encore reconnu par PLACE.

Cependant, en application des dispositions de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique les catégories de certificats de signature utilisées doivent être conformes à la norme eIDAS de niveau « Qualifié ». Les certificats RGS d'un niveau ** ou *** émis jusqu'au 01/10/2018 seront encore acceptés jusqu'à leur expiration.

Le certificat de signature utilisé doit être référencé sur une des listes suivantes :

>France : <http://www.lsti-certification.fr/>

>Europe: http://ec.europa.eu/information_society/policy/esignature/eu_legislation/trusted_lists/index_en.htm

La liste des autorités de certification délivrant des certificats acceptés par Place est également disponible sur <https://www.marches-publics.gouv.fr> en cliquant sur le lien en pied de page « liste des certificats ».

Si le candidat n'utilise pas l'outil de signature de la plateforme de dématérialisation, il doit joindre à son envoi électronique l'adresse du site internet du référencement du prestataire par le pays d'établissement ou, à défaut, les données publiques relatives au certificat du signataire, qui comportent au moins la liste de révocation et le certificat du prestataire de services de certification électronique émetteur.

Pour les deux référentiels, seuls les formats de signature PAdES, CAdES et XAdES sont acceptés. Les certificats de signature doivent être d'un niveau ** ou *** du Référentiel Général de Sécurité et le signataire doit joindre à son envoi électronique la procédure permettant la vérification de la validité de la signature.

Le candidat reconnaît que la signature à l'aide du certificat électronique qu'il s'est procuré vaut de par sa signature électronique au sens des articles 1365 à 1368 du code civil qui entre les parties, a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite. En cas de désaccord entre les parties, il appartient au candidat de montrer que le contenu des candidatures ou des offres qu'il a transmises a été altéré.

Si le candidat décide par anticipation de signer son acte d'engagement dès la remise des offres, il est rappelé que la signature d'un fichier zip ne vaut pas signature de celui-ci. De même, une signature manuscrite scannée n'a pas de valeur et ne peut remplacer la signature électronique.

Le candidat devra s'assurer du chiffrement de son offre avant envoi et accepter l'horodatage retenu par la plateforme.

11.1.3. En cas de programme informatique malveillant ou "virus"

Tout document électronique envoyé par un candidat dans lequel un programme informatique malveillant est détecté par le pouvoir adjudicateur peut faire l'objet par ce dernier d'un archivage de sécurité sans lecture dudit document. Ce document est dès lors réputé n'avoir jamais été reçu et le candidat en est informé.

Le pouvoir adjudicateur reste libre de réparer ou non le document contaminé. Lorsque la réparation aura été opérée sans succès, il sera rejeté.

Lorsque le candidat aura transmis électroniquement son pli accompagné **d'une copie de sauvegarde** sur support papier ou sur support physique électronique (CD, clé USB ...) **envoyée dans les délais impartis pour la remise des plis**, cette copie, identifiée comme copie de sauvegarde sera placée sous un pli scellé et ne sera ouverte que si :

- un programme informatique malveillant est détecté ;
- la candidature ou offre informatique n'est pas parvenue dans les délais suite à un aléa de transmission non lié au fonctionnement de la plateforme ;
- si la candidature ou l'offre n'a pas pu être ouverte.

Le pli contenant la copie de sauvegarde sera détruit par le pouvoir adjudicateur s'il n'est pas ouvert.

Le pli cacheté contenant la copie de sauvegarde sera envoyé par la poste par pli recommandé avec avis de réception, à l'adresse suivante :

Conseil d'État
Direction de la prospective et des finances
Bureau des marchés
1, place du Palais Royal
75100 PARIS cedex 01

OU remis en mains propres à l'adresse suivante :

Conseil d'Etat
Direction de la prospective et des finances
Bureau des marchés
98-102, rue de Richelieu
75002 Paris

Et portera les mentions suivantes :

Consultation n°2024-026-DSI-APL

Réalisation de prestations de support externalisé relatives à la prise en charge de demandes d'assistance informatique de premier niveau (N1) pour les usagers externes des services de téléprocédure des juridictions administratives.

NE PAS OUVRIR : COPIE DE SAUVEGARDE

La copie de sauvegarde doit également être transmise avant le jour et l'heure inscrits sur la première page du présent règlement de la consultation.

12. Visites de site

Sans objet

13. Renseignements complémentaires

Pour obtenir tous les renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire parvenir **dix (10) jours avant** la date limite de remise des plis, une demande par courriel à l'acheteur via PLACE à :

URL : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Une réponse sera adressée au plus tard **six (6) jours avant** la date fixée pour la réception des plis à tous les opérateurs économiques.

14. Voies de recours

Les recours ouverts aux candidats sont les suivants :

- Référé précontractuel avant la signature du contrat (articles L.551-1 à 12 du Code de Justice Administrative) ;
- Référé contractuel après la signature du contrat, dans les 31 jours qui suivent la publication de l'avis d'attribution du contrat, ou, à défaut d'un tel avis, dans les six mois qui suivent la date de conclusion de celui-ci, dans les conditions décrites aux articles L.551-13 à 23 du même code ;
- Soit d'un recours en contestation de la validité du contrat, conformément à la décision du Conseil d'Etat du 4 avril 2014 n°358994 Tarn et Garonne, dans un délai de 2 mois à compter de la publication de l'avis d'attribution ou à défaut de toute autre mesure de publicité concernant la conclusion du contrat.

Instance chargée des recours et service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours :

Tribunal administratif de Paris
7, rue de Jouy
75 181 PARIS CEDEX 04
Téléphone : 01.44.59.44.00 - Télécopie :
01.44.59.46.46 Courriel :
greffe.ta-paris@juradm.fr

Téléprocédures :

Url : <https://www.telerecours.fr>