

Marché n° 2025-10 AC

CCAG Techniques de l'Information et de la Communication

Règlement de la consultation

Prestations de

Tierce maintenance

applicative pour l'Agence

Régionale de Santé

Auvergne-Rhône-Alpes

Date limite de remise des offres :

13/05/2025 à 12h00

Marché passé selon la procédure adaptée

(article R2123-1 à R2123-5 du Code de la commande publique)

SOMMAIRE

1. Objet de la procédure.....	3
2. Présentation de l'établissement	3
3. Dispositions générales.....	3
3.1 Procédure et forme de l'accord cadre	3
3.1 Durée de l'accord-cadre	4
3.2 Montant de l'accord-cadre.....	4
3.3 LIEU D'exécution.....	4
4. Groupement	4
5. Retrait du dossier de consultation	4
6. Variantes	5
7. Renseignements complémentaires	5
8. Analyse des candidatures et des offres.....	5
8.1 Analyse des candidatures.....	5
8.2 Jugement des offres.....	5
8.2.1 Traitement des offres irrégulières	5
8.2.2 Traitement des offres anormalement basses	6
8.2.3 Demande de précision sur les offres.....	6
8.2.4 Critères d'attribution des offres	6
9. Présentations des candidatures.....	7
9.1 Présentation des candidatures avec le formulaire dume.....	7
9.2 Présentation des candidatures hors dume	8
10. Contenu de l'offre	9
11. Transmission électronique dématérialisée obligatoire	9
12. Contenu du dossier de consultation.....	10
13. Délai de modification du dossier de consultation	10

1. Objet de la procédure

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de tierce maintenance applicative et comprend à la fois :

- **La maintenance corrective, évolutive et le support de niveau 3** : le portefeuille est constitué d'applications régionales du domaine « administratif ». Le portefeuille complet comprend actuellement près d'une trentaine d'applications. La maintenance en sera assurée en partie par le personnel de l'ARS et en partie par le titulaire.
- **La gestion de projets fonctionnels** : des activités de gestion de projet, de conception, de développements ou de conseil et d'expertise seront également confiées au titulaire.

La charge de travail ne devra pas excéder les 80 jours-hommes par projet ou bon de commande.

Code CPV : 72267000 : services de maintenance et de réparation de logiciels

2. Présentation de l'établissement

Établissement public administratif de l'État et placé sous la tutelle du ministère en charge des affaires sociales et de la santé, l'Agence régionale de santé a comme mission et objectif d'améliorer la santé de la population et d'accroître l'efficacité de notre système de santé. Elle intervient dans les domaines de la santé publique (prévention et promotion de la santé, veille et sécurité sanitaires), l'offre de soins hospitalière et de ville, l'offre et l'accompagnement médico-social, pour les personnes âgées, personnes handicapées.

Elle est organisée autour d'un siège, sur 2 sites (Lyon et Clermont-Ferrand) et de 12 délégations départementales (Ain, Allier, Ardèche, Cantal, Drôme, Isère, Loire, Haute-Loire, Puy-de-Dôme, Rhône, Savoie et Haute-Savoie).

L'ARS intervient dans les domaines suivants :

- Prévention des maladies, des handicaps et de la perte d'autonomie.
- Organisation de la veille sanitaire et suivi des éléments significatifs de la santé dans la région et réponse aux alertes sanitaires.
- Prévention et gestion des impacts de l'environnement sur la santé des populations.
- Régulation de l'ensemble du champ des soins hospitaliers et des soins de villes.
- Contrôle de gestion et pilotage des ressources et de la performance de l'hôpital public.
- Pilotage de la politique régionale d'accompagnement médico-social des personnes en situation de handicap et de perte d'autonomie.

Pour toute information complémentaire sur les missions de l'ARS, vous pouvez [consulter site internet de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes](#).

3. Dispositions générales

3.1 PROCÉDURE ET FORME DE L'ACCORD CADRE

Le marché prend la forme d'un accord-cadre mono-attributaire avec émission de bons de commande. Il est passé selon la procédure adaptée conformément aux articles L.2123-1 et R.2123-1 du Code de la commande publique.

3.1 DURÉE DE L'ACCORD-CADRE

La durée de validité de l'accord-cadre est la période à l'intérieur de laquelle les bons de commande peuvent être émis. Elle est fixée à un an à compter de la notification de l'accord-cadre.

L'accord-cadre pourra être reconduit tacitement trois fois un an, sans que sa durée totale ne puisse excéder quatre ans.

Le Titulaire ne peut refuser la reconduction de l'accord-cadre. En cas de non reconduction, l'Acheteur transmettra trois mois avant chaque date anniversaire, sa décision au Titulaire.

Les délais d'exécution ou de livraison des prestations sont fixés dans chaque bon de commande

3.2 MONTANT DE L'ACCORD-CADRE

Le montant de l'accord-cadre, sur sa durée totale (soit 4 ans) est estimé à 90 000€ H.T. (montant estimatif non contractuel).

L'accord-cadre est conclu sans minimum, mais ne pourra pas dépasser un maximum de 140 000€ H.T. sur sa durée totale (soit 4 ans)..

3.3 LIEU D'EXECUTION

Le titulaire du marché réalise les prestations dans ses locaux ou dans les locaux de l'ARS (241 rue Garibaldi 69003 Lyon) selon les besoins.

Des missions exécutées pour le compte de l'ARS peuvent exceptionnellement occasionner des déplacements hors de la métropole de Lyon.

4. Groupement

Le candidat peut se présenter seul ou sous forme de groupement (solidaire ou conjoint avec mandataire solidaire). La composition du groupement ne peut être modifiée entre la remise des candidatures et la signature du marché.

Le mandataire d'un groupement ne peut représenter, en cette qualité, plus d'un groupement pour un même marché. Il est interdit au candidat de présenter plusieurs offres en agissant à la fois en qualité de candidat individuel et de membre d'un groupement. Il est également interdit au candidat de se présenter pour un même marché en qualité de membre de plusieurs groupements.

5. Retrait du dossier de consultation

Le dossier de consultation des entreprises est à télécharger gratuitement et directement sur le profil d'acheteur de l'Agence à l'adresse suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Les dossiers peuvent être retirés jusqu'à la date limite de remise des offres.

Les candidats peuvent retirer le dossier anonymement, l'Agence conseille néanmoins aux candidats de s'inscrire sur la plateforme avant tout retrait afin qu'ils soient destinataires

d'éventuelles modifications du DCE ou informations complémentaires apportées par l'Agence en cours de procédure. Les candidats qui ne se seront pas inscrits ne recevront pas ces notifications. Ils ne pourront se retourner ni contre l'Agence ni contre la plateforme de dématérialisation.

6. Variantes

Les variantes ne sont pas autorisées.

7. Renseignements complémentaires

Pour obtenir tous les renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats doivent transmettre leur demande via la plateforme de dématérialisation : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Les candidats adressent leur demande par voie dématérialisée au plus tard 10 jours avant la date limite de remise des offres.

Les compléments sur le dossier de consultation ou des renseignements complémentaires sur demande des opérateurs économiques sont communiqués par le pouvoir adjudicateur 6 jours au plus tard avant la date limite de remise des offres.

8. Analyse des candidatures et des offres

8.1 ANALYSE DES CANDIDATURES

Les candidats qui ne peuvent soumissionner à un marché en application des dispositions des articles L.2141-1 à L.2141-5 (exclusions de plein droit) et L.2141-7 à L.2141-10 (exclusions à l'appréciation de l'acheteur) du Code de la commande publique et/ou qui ne produisent pas ou ne complètent pas les pièces exigées dans le délai imparti, ne sont pas admis. Les offres afférentes ne seront pas analysées

Les candidatures admises sont examinées au regard des capacités professionnelles, techniques et financières produites. Compte tenu de l'objet du marché, toutes les garanties requises au titre de la candidature seront appréciées à valeur égale.

8.2 JUGEMENT DES OFFRES

8.2.1 Traitement des offres irrégulières

Les offres irrégulières, inappropriées ou inacceptables seront éliminées. Seront considérées comme irrégulières les offres dont il est constaté :

- l'absence d'une des pièces demandées au dossier de consultation (cf. article 4.2 supra) ;
- la modification d'une « pièce marché » (exception faite des documents comportant des zones à compléter) ;
- l'incomplétude du BPU et/ou des annexes ;
- l'absence d'élément permettant de répondre aux questions sur lesquelles l'acheteur souhaite avoir des précisions pour comprendre et juger l'offre.

Toutefois, l'Acheteur pourra autoriser les soumissionnaires concernés à régulariser leur offre irrégulière dans un délai approprié et identique pour tous, à condition que cette offre ne soit

pas anormalement basse. Si, à l'issue de cette phase de régularisation des offres demeurent irrégulières, elles ne seront pas notées ni classées.

La régularisation de l'offre ne peut avoir pour effet de modifier ses caractéristiques substantielles.

8.2.2 Traitement des offres anormalement basses

Conformément aux articles L2152-6 et R2152-3 du Code de la Commande Publique, dans le cas où une offre paraîtrait anormalement basse, l'Acheteur exigera la transmission de toutes les justifications permettant d'apprécier si l'offre proposée est susceptible de couvrir les coûts du marché.

Si le candidat ne répond pas à la demande de l'acheteur ou si les justifications produites ne permettent pas d'écarter le caractère anormalement bas de l'offre, cette dernière est éliminée.

8.2.3 Demande de précision sur les offres

L'acheteur se réserve la possibilité de poser des questions aux candidats dans le but de clarifier leur offre. Les réponses auront pour but de préciser les offres.

8.2.4 Critères d'attribution des offres

- **Prix (45%)** : analysé à partir du Détail Quantitatif Estimatif (DQE) renseigné par le candidat ;
- **Valeur technique (55%)** : constituant la qualité de la proposition :

Sous-critère	Pondération
Descriptif de l'organisation et des moyens permettant d'assurer la prestation sur la durée du contrat, notamment l'organisation proposée pour l'équipe TMA – Cohérence de l'offre et niveau d'engagement	20/55%
La structure du référentiel documentaire ainsi que des documents types – Démarches Qualité et reporting Projet	10/55%
Composition, expérience et compétence de l'équipe au regard des profils des intervenants pressentis (CV par profil)	10/55%
La méthodologie utilisée pour réaliser les chiffrages des prestations	10/55%
La méthodologie mise en œuvre pour la gestion de configuration et des livrables en lien avec les bonnes pratiques ITIL	5/55%

Le mémoire technique **devra répondre à l'ensemble des prescriptions inscrites au CCTP**, et notamment :

- Préciser les modalités retenues pour le transfert de connaissances avec l'acheteur (CCTP : art. 4.1 point 1)
- Préciser les modalités définies pour la livraison des correctifs ou des évolutions, et des informations les accompagnant (CCTP : art. 4.2).

- Pour chaque type de prestation, le titulaire a transmis dans son offre les curriculum vitae du ou des intervenants pressentis pour la prestation demandée (CCTP : art. 4.3).
- Estimation de charge : le titulaire a indiqué dans son offre la méthode de chiffrage utilisée (CCTP : art. 4.4)
- Modalités de mise en œuvre : Le titulaire a indiqué dans son offre la structure du référentiel documentaire ainsi que des documents types dans le cadre de marché. Il a également indiqué la méthodologie mise en œuvre pour la gestion de configuration et des livrables (CCTP : article 4.5.2.1).
- Le titulaire a indiqué dans son offre les délais, les heures d'ouverture et les CV des intervenants qui pourront être mobilisés dans le cadre du marché. Il a également fourni un plan d'assurance qualité (CCTP : art. 4.7.2)

Sur la base de l'évaluation des critères définis au présent article, et tenant compte de la valeur attribuée à chacun, le marché sera attribué au candidat présentant l'offre économiquement la plus avantageuse.

9. Présentations des candidatures

Il est impératif de remettre l'ensemble des pièces indiquées dans la forme précisée ci-dessous.

Les dates et signatures des documents seront obligatoirement en original et apposées par une personne habilitée à engager l'entreprise.

Au stade de la candidature : l'acheteur qui constate que des pièces, dont la production était réclamée, sont absentes ou incomplètes, se réserve le droit ou non d'effectuer des demandes complémentaires auprès des candidats concernés, dans les conditions des articles R.2144-1 à R.2144-7 du Code de la commande publique.

Au stade de l'offre : toute absence d'une pièce relative à l'offre entraînera d'office le rejet de celle-ci conformément aux articles L.2152-1 et L.2152-2 du Code de la commande publique. En revanche, une offre irrégulière pourra donner lieu à rectification pour autant que celle-ci n'entraîne pas de modification substantielle de l'offre du candidat et que cette dernière ne soit pas jugée anormalement basse.

La langue devant être utilisée dans l'offre ou la demande de participation est le français.

Si plusieurs plis sont déposés sur PLACE, seul le dernier sera pris en compte par l'acheteur.

9.1 PRÉSENTATION DES CANDIDATURES AVEC LE FORMULAIRE DUME

La réponse par le DUME est recommandée. Le DUME est un formulaire standard de l'Union Européenne qui peut être utilisé pour candidater aux marchés publics.

Pour renseigner votre DUME, il vous suffit de vous rendre sur le profil d'acheteur : et de choisir le DUME comme modalité de réponse. Le DUME est notamment prérempli sur la base du numéro SIRET. Il permet de :

- bénéficier d'une reprise des données légales de l'entreprise (raison sociale, adresse, mandataires sociaux),
- bénéficier d'une reprise des données concernant la taille de l'entreprise et son chiffre d'affaires global,

- d'attester du respect des obligations sociales et fiscales grâce à une requête automatisée auprès des administrations concernées (DGFIP, ACOSS).

Il vous appartiendra de compléter les autres informations.

Le candidat présente alors sa candidature sous la forme d'un échange de données structurée au format.XML.

Cas où l'acheteur met un DUME à disposition

Lorsque le candidat présente sa candidature sous la forme du DUME prévu à l'article R.2143-4 du Code de la commande publique, il peut utiliser l'un des services suivants :

- le « Service DUME » mis à disposition par l'Etat chorus-pro.gouv.fr ;

Le candidat peut utiliser le DUME mis à sa disposition par l'acheteur dans les documents de la consultation définissant les critères de participation à la procédure.

Cas où l'acheteur ne met pas de DUME à disposition

Lorsque le candidat présente sa candidature sous la forme du DUME prévu à l'article R.2143-4 du Code de la commande publique, il peut utiliser l'un des services suivants :

- le « Service DUME » mis à disposition par l'Etat chorus-pro.gouv.fr ;
- le service mis à disposition par la Commission européenne : <https://ec.europa.eu/tools/espd>

9.2 PRÉSENTATION DES CANDIDATURES HORS DUME

1. Les renseignements concernant la situation juridique du candidat

- ✓ une lettre de candidature (imprimé DC1) mentionnant si le candidat se présente seul ou en groupement et précisant si ce groupement est solidaire ou conjoint avec mandataire solidaire. Dans le cas d'un groupement, la lettre fera apparaître les membres du groupement ;
- ✓ une déclaration du candidat ou des membres du groupement (imprimé DC2) ;
- ✓ si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés à cet effet.

Nb : les imprimés cités ci-dessus sont téléchargeables à l'adresse Internet suivante :

<http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires>

2. Capacité économique et financière

- ✓ une déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les services auxquels se réfère le marché au cours des trois derniers exercices disponibles (peut être indiqué dans l'imprimé DC2).

3. Capacité professionnelle et technique

- ✓ une liste des principales prestations effectuées au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les prestations sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique ;
- ✓ une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat pour chacune des trois dernières années.

4. Attestation d'assurance civile professionnelle en cours de validité

En cas de groupement, chaque membre du groupement doit fournir les pièces désignées ci-avant.

Par ailleurs, pour justifier des capacités professionnelles, techniques et financières d'un ou plusieurs sous-traitants, le candidat doit produire pour ce ou ces sous-traitants les mêmes documents que ceux visés ci-dessus. En outre, pour justifier qu'il dispose des capacités de ce ou ces sous-traitants pour l'exécution du marché, le candidat peut fournir soit le contrat de sous-traitance soit un engagement écrit du ou des sous-traitants.

L'ARS, préalablement à la notification du marché, demandera par courrier recommandé avec AR au candidat retenu de transmettre les copies certifiées conformes des justificatifs fiscaux et sociaux. Le candidat bénéficiera de 15 jours calendaires pour remettre ces pièces. Le marché ne pourra être notifié au candidat que si celui-ci produit, dans le délai imparti, ces documents.

10. Contenu de l'offre

1. **L'acte d'engagement** (cadre joint dans le dossier de consultation) dûment complété et précisant le montant hors taxes et toutes taxes comprises des prestations qui font l'objet de l'offre.
2. **L'annexe financière** constituée de deux onglets à remplir, et dont le cadre est joint dans le dossier de consultation. L'annexe financière doit être transmise sous 2 formes :
 - a. Un exemplaire signé,
 - b. Un exemplaire **sous la forme d'un fichier type tableur modifiable**.
- **Le mémoire technique du candidat** : le mémoire technique devra être développé et suivre les différents critères de sélection prévus à l'article 8.2.
3. **Les curriculum vitae des intervenants pressentis**
4. **Un relevé d'identité bancaire**

11. Transmission électronique dématérialisée

Les soumissionnaires disposent d'une aide technique à l'utilisation de la plateforme à l'adresse URL de la plateforme (<https://www.marches-publics.gouv.fr>).

En cas de difficultés techniques rencontrées lors du dépôt d'un pli, INSA Lyon recommande l'ouverture d'un ticket au support de la plateforme attestant des problèmes techniques rencontrés. Seule cette démarche permet d'attester d'un dysfonctionnement rencontré par le candidat.

Horodatage :

Les plis transmis par voie électronique sont horodatés. La date et l'heure pris en compte pour la remise des candidatures et des offres sont celles données sur la plate-forme pour INSA Lyon à réception des documents envoyés par les soumissionnaires. Cette heure est consultable à l'adresse URL évoquée ci-dessus : (heure de Paris).

Les soumissionnaires devront impérativement adresser leur candidature et leur offre dans les formats ci-après précisés, sous peine de rejet de leur candidature et de leur offre :

Format des fichiers : **XLS(x), DOC(x), RTF, PPT(x), PDF, ou équivalents.**

Le soumissionnaire est invité à :

Ne pas utiliser d'extension .exe ou similaire ; ne pas envoyer de fichier contenant des macros ; vérifier que le pli comprend bien les documents demandés aux formats requis.

Le cas échéant, les candidats peuvent transmettre une copie de sauvegarde soit sur support physique électronique soit sur papier. La copie de sauvegarde doit être placée dans un pli scellé comportant, en plus des mentions mentionnées ci-après, la mention lisible « copie de sauvegarde » et doit être remise dans les délais impartis pour la remise des offres, à l'adresse indiquée ci-dessous :

ARS Auvergne-Rhône-Alpes
Secrétariat Général – DDAF – Pôle Achats et Marchés publics
241 rue Garibaldi CS 93383 69418 Lyon Cedex 03

L'enveloppe cachetée portera les mentions suivantes :

Procédure 2025-10 – Prestations Tierce maintenance applicative
pour l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes
COPIE DE SAUVEGARDE – NE PAS OUVRIR - Nom de l'entreprise

12. Contenu du dossier de consultation

- L'acte d'engagement et son annexe financière (un fichier excel avec 2 onglets)
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et ses deux annexes :
 - La clause de confidentialité,
 - Un contrat de traitement des données à caractère personnel (Contrat RGPD),
- Le présent Règlement de la Consultation (RC)

13. Délai de modification du dossier de consultation

La personne publique se réserve le droit d'apporter, au plus tard 7 jours avant la date limite fixée pour la remise des offres, des modifications au dossier de consultation.

Ces modifications n'altéreront pas les éléments substantiels du marché.

Elle en informera tous les candidats dans les conditions respectueuses du principe d'égalité. Ceux-ci devront alors répondre, sur la base du dossier modifié, sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.