



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

N° DGFIP-DGS-2400051 du 16/06/2025

Relatif à la Fourniture de fonctionnalités de centres de contacts à destination de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) et de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 2 / 20

SOMMAIRE

1. Acheteur public.....	4
1.1. Nom et adresse officiels de l'acheteur public.....	4
1.2. Adresse auprès de laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues.....	4
1.3. Adresse auprès de laquelle les documents peuvent être obtenus.....	4
1.4. Procédure entièrement dématérialisée :.....	5
1.4.1. Transmission des documents et communications.....	5
1.4.2. Signature.....	5
1.5. Type d'acheteur public :.....	5
1.6. Représentant du pouvoir adjudicateur :.....	5
2. Objet du marché.....	6
2.1. Description.....	6
2.1.1. Type de marché :.....	6
2.1.2. Objet du marché :.....	6
2.1.3. Division en lots :.....	6
2.1.4. S'agit-il d'un accord-cadre à bons de commande ?.....	6
2.1.5. S'agit-il d'un marché à tranches ?.....	6
2.1.6. Lieu d'exécution des prestations :.....	6
2.1.7. Classification CPV :.....	7
2.1.8. Les variantes seront-elles interdites, autorisées ou imposées ?.....	7
2.2. Quantité à fournir.....	7
2.3. Durée du marché :.....	7
3. Renseignements d'ordre juridique, économique, financier et technique.....	7
3.1. Conditions relatives au marché.....	7
3.1.1. Cautions et garanties exigées (le cas échéant) :.....	7
3.1.2. Modalités essentielles de financement et de paiement et/ou références des dispositions applicables :.....	7
3.1.3. Si le candidat est un groupement d'opérateurs économiques, devra-t-il revêtir une forme juridique particulière après l'attribution ?.....	7
3.1.4. Possibilité de présenter plusieurs offres en agissant en qualité de candidat individuel pour l'une et en qualité de membre d'un ou de plusieurs groupements pour les autres :.....	8
3.2. Conditions de participation (documents et renseignements requis au titre de la candidature) :.....	8
3.2.1 Liste des documents et renseignements demandés en application de l'article R2143-3 du code de la commande publique.....	8
3.2.2 Méthode de présentation de la candidature.....	9
3.2.3 Moyens de preuve relatifs à l'absence de motifs d'exclusion du candidat.....	10
3.2.4 Capacités des opérateurs économiques sur lesquels le candidat s'appuie pour présenter sa candidature (le cas échéant).....	10
4. Procédure.....	10
4.1. Type de procédure :.....	10
4.2. Critères d'attribution :.....	10
4.3. Renseignements d'ordre administratif.....	11
4.3.1. Date et heure limites de réception des plis (candidatures et offres) :.....	11
4.3.2. Langue devant être utilisée dans l'offre ou la demande de participation :.....	11
4.3.3. Délai minimum pendant lequel le candidat est tenu de maintenir son offre :.....	11

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 3 / 20

4.4. Possibilité pour la personne publique de recourir ultérieurement à un marché de prestations similaires en application de l'article R2122-7 du code.....	11
5. Autres renseignements.....	11
5.1. Contenu du dossier de la consultation (liste des pièces fournies au candidat).....	11
5.2. Modalités de remise des offres :.....	12
5.2.1. Méthode :.....	12
5.2.2. Contenu des plis électroniques :.....	13
5.2.3. Copie de sauvegarde :.....	13
5.3. Renseignements complémentaires :.....	14
5.4. Procédures de recours.....	14
6. Présentation des offres (technique et financière).....	14
6.1. Présentation technique :.....	14
6.2. Proposition financière.....	16
ANNEXE 1 - critères d'attribution.....	17
ANNEXE 2 – Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR).....	19
ANNEXE 3 – Médiation interne et relation fournisseurs.....	20

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 4 / 20

1. ACHETEUR PUBLIC

1.1. Nom et adresse officiels de l'acheteur public

Direction Générale des Finances Publiques
Service des Systèmes d'Information
Département de la Gouvernance et du Support
10, rue Auguste Blanqui
93186 MONTREUIL Cedex
courriel DGS : dgs-achat@dgfip.finances.gouv.fr

Contacts	
Marie-Claude GUILLEVIC 01 41 63 58 46	Anthony HENRION 01 41 63 51 09

1.2. Adresse auprès de laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues

Cf. points 1.1 et 1.3. Les demandes d'informations complémentaires sont transmises par voie électronique **au plus tard le 14/08/2025** sur la Plate-forme des Achats de l'État (PLACE) à l'adresse suivante : www.marches-publics.gouv.fr

1.3. Adresse auprès de laquelle les documents peuvent être obtenus

Le dossier de consultation (DCE) est disponible sur la PLACE à l'adresse suivante : www.marches-publics.gouv.fr. Il peut être téléchargé de façon anonyme, mais l'entreprise ne pourra alors pas être prévenue automatiquement en cas de modification ou de complément apporté au DCE.

Il est donc fortement conseillé aux candidats de remplir le formulaire de renseignement lors du retrait du DCE.

Ce formulaire permet au candidat de renseigner le nom de son organisme, le numéro SIREN ou SIRET pour les entreprises ou établissements en France ou un identifiant national pour les entreprises établies hors de la France, le nom de la personne physique téléchargeant les documents et une adresse permettant de façon certaine une correspondance électronique, en particulier pour les éventuels compléments apportés au dossier de consultation (précisions, réponses, rectifications).

La référence de la consultation est la suivante : **DGFIP-DGS-2400051**

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 5 / 20

Afin de pouvoir lire les documents mis à disposition par la personne publique, les candidats devront disposer des logiciels permettant de lire les formats suivants : .doc (Word), .xls (Excel), .pdf (Acrobat Reader), .odt et .ods (Open Office), .zip (archives compressées).

1.4. Procédure entièrement dématérialisée :

1.4.1. Transmission des documents et communications

Conformément à l'article R2132-7 du code de la commande publique, les candidatures et les offres sont transmises sous forme électronique par le biais de la PLACE mentionnée au point 1.3 ci-dessus. Toute candidature ou offre transmise sous forme papier sera automatiquement rejetée (à l'exception de la copie de sauvegarde prévue à l'article R2132-11 du code).

Toutes les communications du pouvoir adjudicateur sont faites via la PLACE à l'adresse électronique renseignée par les candidats dans leur profil PLACE.

Ainsi, les candidats sont invités à porter une attention toute particulière à cette adresse électronique qui doit être pérenne, accessible à tout moment et régulièrement vérifiée. Les candidats veilleront à ce que leur système de sécurité interne (antispam, firewall...) ne fasse pas obstacle aux communications PLACE sur cette adresse électronique.

Pour assurer une bonne diffusion des communications PLACE, il est conseillé aux candidats de renseigner une adresse électronique générique, de type boîte aux lettres fonctionnelle, plutôt qu'une adresse électronique personnelle.

Enfin, pour assurer la traçabilité et le suivi des communications, les candidats sont invités à utiliser la PLACE pour toute demande de renseignement sur le dossier.

1.4.2. Signature

Aucune signature n'est requise pour les documents de la candidature et de l'offre lors du dépôt du pli sur la PLACE.

Le marché sera signé électroniquement dans les conditions fixées à l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique

Les candidats sont donc invités à se munir d'un certificat de signature électronique conforme à l'arrêté, dans l'hypothèse où leur offre serait retenue.

Pour plus d'informations sur le sujet, les candidats peuvent se reporter à la fiche « Consignes relatives à la signature électronique » jointe au dossier de consultation.

1.5. Type d'acheteur public :

État.

1.6. Représentant du pouvoir adjudicateur :

Le Chef du Département de la Gouvernance et du Support, Service des Systèmes d'Information à la Direction Générale des Finances Publiques.

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 6 / 20

2. OBJET DU MARCHÉ

2.1. Description

2.1.1. Type de marché :

Services.

2.1.2. Objet du marché :

Le présent marché a pour objet la fourniture de services à des centres de contacts de la DGFIP (le bénéficiaire) incluant les composants matériels, logiciels et interfaces nécessaires pour assurer :

- les fonctionnalités incontournables de services d'accueil par un serveur vocal interactif (SVI) ainsi que des fonctionnalités primaires de centres d'appels telles que le routage et la distribution des appels voix, les bandeaux des agents et des superviseurs, la production de statistiques en temps réel et de rapports en temps différé ;
- et les fonctionnalités supplémentaires de centres de contacts, susceptibles d'être déployées, telles que le dialogue en ligne (tchat), la navigation assistée (cobrowse) ou encore l'assistance aux usagers ou aux utilisateurs par des outils intégrant notamment l'intelligence artificielle (callbot, SVI visuel, speech-to-text, analyse des émotions dans la voix, ...).

Par l'intermédiaire du bénéficiaire, il est précisé que le présent marché assure aussi la fourniture de services de centres de contacts incluant les composants matériels, logiciels et interfaces nécessaires pour assurer les fonctionnalités citées ci-avant, au bénéfice de la plateforme de renseignements aux consommateurs de la DGCCRF.

2.1.3. Division en lots :

Non

2.1.4. S'agit-il d'un accord-cadre à bons de commande ?

Oui

2.1.5. S'agit-il d'un marché à tranches ?

Non

2.1.6. Lieu d'exécution des prestations :

Les prestations se dérouleront dans les locaux de la DGFIP et de la DGCCRF sur l'ensemble du territoire national ainsi que dans les locaux sécurisés du titulaire qui auront reçu l'agrément de la DGFIP et de la DGCCRF.

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 7 / 20

2.1.7. Classification CPV :

64210000

2.1.8. Les variantes seront-elles interdites, autorisées ou imposées ?

Interdites.

2.2. **Quantité à fournir.**

Le montant estimatif sur sa durée de 72 mois est de 30 000 000 € HT.

Le marché fixe un montant minimum à 10 000 000 € HT sur sa durée initiale de 48 mois.

Son montant maximum est fixé à 75 000 000 € HT.

2.3. **Durée du marché :**

Le marché est conclu pour une durée de 48 mois, à compter de sa date de prise d'effet.

Il peut ensuite être reconduit tacitement jusqu'à deux fois par période de 12 mois, pour une durée maximale totale de 72 mois.

Date prévisionnelle de début des prestations : 03/12/2025.

3. RENSEIGNEMENTS D'ORDRE JURIDIQUE, ÉCONOMIQUE, FINANCIER ET TECHNIQUE

3.1. Conditions relatives au marché.

3.1.1. Cautions et garanties exigées (le cas échéant) :

Néant.

3.1.2. Modalités essentielles de financement et de paiement et/ou références des dispositions applicables :

Budget de l'État, programme 156, application des articles R2191-1 à R2192-36 du code de la commande publique et des règles de la comptabilité publique (Décret n°2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique).

Règlement par virement – délai global de paiement à 30 jours maximum (R2192-10 du code de la commande publique). Avance possible sauf renonciation (articles R2191-3 et suivants du code), périodicité des acomptes : 3 mois maximum (article R2191-22 du code).

3.1.3. Si le candidat est un groupement d'opérateurs économiques, devra-t-il revêtir une forme juridique particulière après l'attribution ?

Non

En cas de groupement conjoint, le mandataire est solidaire, pour l'exécution du marché, de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard de l'acheteur.

	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 8 / 20

Si les membres d'un groupement solidaire souhaitent être payés sur des comptes séparés, la répartition des paiements entre les différents membres devra être précisée à l'acte d'engagement ou dans son annexe financière.

À défaut, le paiement sera effectué sur le compte unique ouvert au nom des membres du groupement ou du mandataire.

3.1.4. Possibilité de présenter plusieurs offres en agissant en qualité de candidat individuel pour l'une et en qualité de membre d'un ou de plusieurs groupements pour les autres :

Oui, mais une seule offre possible en qualité de candidat individuel. Il est par ailleurs rappelé qu'un candidat ne peut être mandataire de plus d'un groupement (article R2142-23 du code).

Afin de permettre au pouvoir adjudicateur de bien distinguer les plis, il est demandé à l'opérateur économique présentant à la fois une offre en tant que candidat individuel et une en tant que mandataire d'un groupement de créer et d'utiliser un profil PLACE différent correspondant à chaque offre.

3.2. Conditions de participation (documents et renseignements requis au titre de la candidature) :

En application des articles R2143-13 et 14 du code, les candidats ne sont pas tenus de fournir :

- les documents justificatifs et moyens de preuve que l'acheteur peut obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administrés 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 à ceux-ci soit gratuit.
- les documents justificatifs et moyens de preuve déjà transmis à l'acheteur, le Département de la Gouvernance et du Support de la DGFIP, dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables. Le candidat indiquera dans son dossier de candidature les documents et renseignements concernés ainsi que la référence de la consultation du DGS au titre de laquelle les documents et renseignements ont été transmis.

3.2.1 Liste des documents et renseignements demandés en application de l'article R2143-3 du code de la commande publique

- une déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 et L. 2141-7 à L. 2141-11 du code de la commande publique et notamment qu'il est en règle au regard des articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés.

Au titre de sa capacité économique et financière :

- une déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, portant sur les trois derniers exercices disponibles, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles ;
- les bilans ou extraits de bilans, concernant les trois dernières années, des opérateurs économiques pour lesquels l'établissement des bilans est obligatoire en vertu de la loi.

Au titre de ses capacités techniques et professionnelles :

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 9 / 20

- une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années ;
- une liste des principales livraisons effectuées ou des principaux services fournis au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les livraisons et les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique ;
- une description de l'outillage, du matériel et de l'équipement technique dont le candidat disposera pour la réalisation du marché public ;

Dans l'hypothèse où un candidat est dans l'impossibilité de fournir l'un des renseignements ou documents demandés, il peut fournir la preuve équivalente de sa capacité par tout moyen. Dans ce cas, le candidat indique la raison de cette impossibilité.

3.2.2 Méthode de présentation de la candidature

Candidature individuelle (un seul opérateur économique):

Pour présenter sa candidature, le candidat choisit l'une des méthodes suivantes :

- **Méthode 1 : le candidat produit un Document Unique de Marché Européen (DUME) en français**

Le candidat fournit un DUME comportant les informations demandées au point 3.2.1 supra. Le formulaire DUME est à compléter et à télécharger au format XML directement sur le site du service national DUME <https://dume.chorus-pro.gouv.fr/>.

- **Méthode 2 : le candidat produit les formulaires DC1 et DC2 complétés des renseignements et documents demandés au point 3.2.1 supra**

Le candidat veillera à utiliser soit les formulaires joints au dossier de consultation, soit les formulaires à jour sur le site de la Direction des Affaires Juridiques à l'adresse suivante :

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

Pour une bonne compréhension de l'utilisation de ces formulaires, les candidats sont invités à consulter les notices explicatives disponibles à la même adresse.

Candidature d'un groupement d'opérateurs économiques

En cas de candidature d'un groupement d'opérateurs économiques, conformément à l'article R2142-23 du code, la candidature et l'offre sont présentées soit par l'ensemble des membres du groupement, soit par le mandataire du groupement s'il justifie de l'habilitation nécessaire.

Chaque membre du groupement fournit l'ensemble des documents et renseignements attestant de ses capacités juridiques, professionnelles, financières et techniques demandés au point 3.2.1 supra. L'appréciation des capacités du groupement est globale.

Le groupement remet, selon la méthode de présentation de la candidature choisie :

- soit un DUME pour chaque membre du groupement ;
- soit un DC1 unique, soit un DC1 pour chaque membre du groupement, et un DC2 pour chaque membre du groupement ;

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 10 / 20

Le mandataire devra fournir, si le groupement est désigné attributaire, le ou les document(s) d'habilitation par les autres membres du groupement et précisant les conditions de cette habilitation.

3.2.3 Moyens de preuve relatifs à l'absence de motifs d'exclusion du candidat

Le pouvoir adjudicateur demandera au seul candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché de produire les documents listés aux articles R2143-6 à 10 du code.

Conformément à l'article R2144-7 du code, si le candidat ne fournit pas dans les délais les documents demandés ou ne peut justifier ne pas être dans un cas d'exclusion de la procédure de passation, le candidat sera éliminé.

3.2.4 Capacités des opérateurs économiques sur lesquels le candidat s'appuie pour présenter sa candidature (le cas échéant)

En application des articles R2142-3 et R2143-12 du code, le candidat peut demander que soient prises en compte les capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs sur lesquels il s'appuie pour présenter sa candidature. Pour justifier des capacités de ce ou de ces opérateurs, le candidat produit les mêmes documents et renseignements concernant cet opérateur que ceux qui sont exigés de lui.

En outre, le candidat devra apporter la preuve qu'il disposera des capacités de cet opérateur économique pour l'exécution du marché par tout moyen approprié.

Le candidat devra dans ce cas clairement indiquer qu'il demande que soient prises en compte les capacités de ce ou ces opérateurs économiques pour l'étude de sa candidature. Selon la méthode de présentation de candidature choisie conformément au point 3.2.2 supra, le candidat devra soit :

- remplir le cadre H du formulaire DC2 et justifier des capacités des opérateurs sur lesquels il s'appuie ;
- cocher oui dans la partie 1-C du DUME et fournir un DUME pour chacun de ces opérateurs économiques (complété notamment des informations demandées au point 3.2.1 supra). Ce DUME peut être ajouté en pièce libre dans la réponse déposée sur la PLACE.

4. PROCÉDURE

4.1. Type de procédure :

Appel d'offres ouvert passé en application des articles L2124-2 et R2161-2 à 5 du code de la commande publique.

4.2. Critères d'attribution :

Offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction des critères pondérés énoncés ci-dessous (ceux-ci sont détaillés en annexe 1 du présent document).

1. critère prix pour 40 %
2. critère qualité technique de l'offre pour 55 %
3. critère environnemental 5 %

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 11 / 20

4.3. Renseignements d'ordre administratif.

4.3.1. Date et heure limites de réception des plis (candidatures et offres) :

01/09/2025, à 17H00

L'horodatage de la PLACE fera seul foi pour déterminer la date et l'heure de réception des offres dématérialisées.

Tout pli qui parviendrait au-delà de la date et de l'heure limites de dépôt indiquées ci-dessus sera considéré comme hors délai et sera rejeté.

Toutefois, si un pli parvient hors délai alors que sa transmission a commencé avant la date et l'heure limite de réception des offres mentionnées ci-dessus et que le soumissionnaire a fait parvenir une copie de sauvegarde dans les délais, celle-ci sera ouverte conformément à l'article 2 de l'arrêté du 22 mars 2019 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde.

4.3.2. Langue devant être utilisée dans l'offre ou la demande de participation :

Français. Si des documents de candidature ou d'offre sont rédigés dans une autre langue, les candidats joignent une traduction en français du document.

4.3.3. Délai minimum pendant lequel le candidat est tenu de maintenir son offre :

9 mois, à compter de la date limite de réception des offres.

Durant cette période, le candidat s'engage à signer le marché avec la personne publique si son offre était retenue.

4.4. Possibilité pour la personne publique de recourir ultérieurement à un marché de prestations similaires en application de l'article R2122-7 du code.

Non.

5. AUTRES RENSEIGNEMENTS

5.1. Contenu du dossier de la consultation (liste des pièces fournies au candidat)

- ✓ Le présent Règlement de la Consultation (RC) n° DGFIP-DGS-2400051 du 16/06/2025 ;
- ✓ Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) n° DGFIP-DGS-2400051 du 16/06/2025 et ses annexes 1 à 5 ;
- ✓ Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) n° DGFIP-DGS-2400051 du 16/10/2025 et son annexe « clauses RGPD » ;
- ✓ Formulaire « Lettre de candidature – Désignation du mandataire par ses co-traitants » (DC1) ;
- ✓ Formulaire « Déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement » (DC2) ;
- ✓ Cadre de Réponse Technique (CRT) ;

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 12 / 20

- ✓ Annexe financière à l'acte d'engagement à compléter par le candidat « DGFIP-DGS-2400051- BPU » ;
- ✓ Annexe Décomposition des charges et des profils types à compléter par le candidat (phase initialisation - UO INIT U) ;
- ✓ Scénario de commande ;
- ✓ Fiche « Consignes relatives à la signature électronique ».

Nota : le Document Unique de Marché Européen (DUME) est disponible directement sur le site du service national DUME <https://dume.chorus-pro.gouv.fr/>

5.2. Modalités de remise des offres :

5.2.1. Méthode :

Les dossiers des candidats sont transmis par voie dématérialisée sur la PLACE www.marches-publics.gouv.fr, avec éventuellement une copie de sauvegarde sur support électronique ou support papier dans les conditions exposées au point 5.2.3 infra.

En cas d'envois successifs sur la plate-forme par un même candidat, seul le dernier pli reçu avant la date limite de remise des offres sera ouvert, les plis précédents seront rejetés sans avoir été ouverts en application de l'article R2151-6 du code.

Ceci n'empêche néanmoins pas le candidat de déposer d'une part un pli sur la plate-forme et d'autre part une copie de sauvegarde (cf point 5.2.3 du présent règlement de consultation)

Le candidat devra se référer aux pré-requis et aux conditions générales d'utilisation disponibles sur ledit site.

Afin de garantir au mieux le bon déroulement de la procédure dématérialisée, le candidat devra tenir compte des indications suivantes :

Les candidats sont invités à se référer à la rubrique "se préparer à répondre" disponible sur la PLACE, qui leur permet de tester la configuration de leur poste et de simuler le dépôt d'une offre.

➤ Format des fichiers :

Le candidat :

- est invité à utiliser des formats de fichier largement répandus (par exemple ".doc", ".xls", ".pdf", ".ppt", ".odt", ".ods"...)
- est invité à n'utiliser dans sa réponse aucun des fichiers suivants en raison de leur incompatibilité avec la politique de sécurité informatique du pouvoir adjudicateur :
 - fichiers binaires (formats de type ".exe", ".bin", ".cmd", ".bat", ".pif"...),
 - fichiers OpenXML (formats de type ".docx", ".xlsx", ".pptx"....)
 - fichiers intégrant des « macros-fonctions » et contrôles ActiveX (".docm", ".xlsm", ".xlsa", ".pptm", ".ocx"....)
- doit faire en sorte que son offre n'excède pas un volume de 200 Mo, les fichiers plus volumineux risquant de poser des problèmes de chiffrement/déchiffrement qui pourraient rendre impossible l'ouverture du dossier par le pouvoir adjudicateur et entraîner le rejet du pli.

	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 13 / 20

Les candidats sont informés que le temps nécessaire au dépôt des dossiers sur la plate-forme peut varier notamment en fonction de l'état du réseau et du volume du fichier concerné. Seule l'heure de fin de transmission du dossier sur la plate-forme étant prise en compte, les candidats sont invités à prendre toute précaution utile en matière de délai pour que leurs dossiers, notamment ceux particulièrement volumineux, soient déposés sur la plate-forme dans le respect du délai mentionné au point 4.3.1.

➤ Anti-virus :

Les candidats s'assureront avant la constitution de leur envoi que les fichiers transmis ne comportent pas de programmes malveillants. Tout fichier constitutif de la candidature ou de l'offre devra être traité préalablement par le candidat par un anti-virus.

Il ne peut être exigé du pouvoir adjudicateur qu'il procède à une tentative de réparation de tout document électronique relatif à une candidature ou une offre contenant un programme informatique malveillant.

Le cas échéant, le document informatique contenant un programme malveillant qui n'a pas fait l'objet de réparation ou dont la réparation a échoué est réputé n'avoir jamais existé. Toutefois, si une copie de sauvegarde a été déposée dans les délais impartis, celle-ci sera ouverte en application de l'article 2 de l'arrêté du 22 mars 2019 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde.

5.2.2. Contenu des plis électroniques :

Les dossiers doivent comporter les pièces suivantes :

- pièces relatives à la candidature :
 - les pièces listées au point 3.2 du présent règlement, selon la méthode de présentation de la candidature choisie.
- pièces relatives à l'offre :
 - l'annexe financière à l'acte d'engagement, complétée par le candidat ;
 - la réponse technique du candidat détaillant tous les renseignements, documents et engagements demandés dans le CCAP, le CCTP et le point 6.1 du présent document .

Toute sous-traitance d'une partie des prestations prévues au marché à une société tierce devra clairement être indiquée. Dans ce cas précis le candidat détaillera le périmètre d'intervention de son sous-traitant, étant précisé que conformément à l'article L2193-3 du code, le titulaire demeure responsable de toutes les obligations résultant du marché.

Si le candidat souhaite demander, dès la remise de l'offre, l'acceptation d'un ou plusieurs sous-traitants et l'agrément de leurs conditions de paiement, il fournira la déclaration et les pièces mentionnées à l'article R2193-1 du code.

5.2.3. Copie de sauvegarde :

Conformément à l'article R2132-11 du code et à l'arrêté du 22 mars 2019 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde le candidat a la possibilité de doubler sa candidature et/ou son offre électronique d'une copie de sauvegarde sur support physique électronique ou support papier.

Cette copie de sauvegarde est identique par son contenu au pli remis par voie dématérialisée sur la PLACE.

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 14 / 20

Le pli contenant cette copie doit comporter le nom du candidat et clairement indiquer "Ne pas ouvrir – Copie de sauvegarde pour l'appel d'offres n° DGFIP-DGS-2400051 du 16/06/2025".

La copie de sauvegarde est transmise au pouvoir adjudicateur à l'adresse indiquée au point 1.1 du présent document, dans le délai limite de remise des offres mentionné au point 4.3.1.

5.3. Renseignements complémentaires :

L'unité monétaire du marché est l'euro.

5.4. Procédures de recours

L'instance chargée des procédures de recours est la suivante :

Tribunal Administratif de Montreuil
7 rue Catherine Puig
93558 MONTREUIL CEDEX
Téléphone : 01.49.20.20.00
Télécopie : 01.49.20.20.99
Mél : greffe.ta-montreuil@juradm.fr

6. PRÉSENTATION DES OFFRES (TECHNIQUE ET FINANCIÈRE)

6.1. Présentation technique :

Le candidat devra décrire précisément les diverses composantes de son offre en relation avec les besoins et exigences exprimés dans le CCTP. Le soumissionnaire doit impérativement respecter le « Cadre de Réponse Technique (CRT) pour établir son mémoire technique qu'il propose en réponse à la présente consultation et aux besoins exprimés. Ainsi le mémoire technique du soumissionnaire doit respecter la structure proposée et répondre à l'ensemble des questions et des items mentionnés dans le CRT. Il peut être enrichi par des annexes.

Le candidat devra obligatoirement compléter :

- le cadre de réponse technique (CRT) : fichier « DGFIP-DGS-2400051-CRT »
- l'annexe Décomposition des charges et des profils types jointe au présent dossier : fichier « DGFIP-DGS- 2400051- décomposition charges et profils phase initialisation - UO INIT U ».

Chaque candidat pourra compléter les catégories de profils indiquées dans l'annexe.


- l'annexe 1 au CCTP : « DGFIP-DGS-2400051-Annexe 1 CCTP- Liste des exigences incontournables »
- l'annexe 4 au CCTP : « DGFIP-DGS-2400051-Annexe 4 CCTP- Liste a minima des indicateurs attendus en matière de statistiques en temps réel et en temps différé »
- l'annexe 5 au CCTP : « DGFIP-DGS-2400051-Annexe 5 CCTP- Questionnaire des mesures de sécurité appliquées »

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 15 / 20

L'attention du candidat est appelée sur le fait que le CRT ne doit comporter aucun élément financier.

Sont attendus du candidat dans le CRT ou en annexe du CRT les documents suivants :

- plan projet de la phase initiale (UO INIT-U) ;
- Plan d'assurance qualité (PAQ version V0) ;
- Plan d'assurance sécurité (PAS version V0) ;
- Plan d'amélioration continue initialisé (version V0) ;
- Plan d'accompagnement au changement (version V0) ;
- Plan de réversibilité (version V0) ;
- Plan reprise activité (PRA version V0).

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 16 / 20

6.2. Proposition financière

La proposition financière qui sera annexée à l'acte d'engagement devra obligatoirement indiquer le prix net en € HT pour chaque unité d'oeuvre.

Les prix nets ne devront comporter que deux décimales, sauf pour les UO de consommations spécifiques (appels sortants, sms, interactions) pour lesquelles les prix unitaires peuvent comprendre quatre décimales.

Pour la présentation de l'offre financière, le candidat utilisera impérativement le tableau joint au présent dossier, sans possibilités d'ajouts ou de modifications :

- fichier « DGFIP-DGS-2400051- BPU ».

NB : si le candidat choisit de convertir l'annexe financière dans un format non modifiable (.pdf) pour la présentation de son offre, il devra alors en joindre une copie au format tableur d'origine (LibreOffice ou MS Office).

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 17 / 20

ANNEXE 1 - CRITÈRES D'ATTRIBUTION

L'offre la plus avantageuse sera appréciée en fonction des critères énoncés ci-dessous :

- **40 % : proposition financière** appréciée sur la base d'un scénario de commande, prenant en compte le prix de chaque UO, appels sortants et transferts d'appels, SMS sortants, interactions pour les 6 années du marché.

Cette simulation ne doit pas être considérée par les candidats comme un engagement de commande de la DGFIP.

- **55 % : qualité technique de l'offre** appréciée sur la base de trois sous-critères qui comporteront les sous-sous critères, items et pondérations suivants :

- **50 % Sous-critère 1 : Couverture des besoins**

- 85 % sous-sous-critère : Couverture des exigences techniques et fonctionnelles
- 10 % sous-sous-critère : Description des engagements pris, notamment au niveau de la supervision, de la réactivité des équipes dédiées ou mutualisées, pour respecter à minima la GTI, la GTR et les délais
- 5 % Sous-sous-critère : Démarche de réalisation des travaux de réversibilité/transférabilité sortante

- **30 % Sous-critère 2 : Démarche de lancement et de mise en œuvre de la solution (phase initialisation)**


- 33 % sous-sous-critère : Organisation des moyens humains mobilisés et dispositif de pilotage pour la phase de lancement et de déploiement de la solution
- 34 % sous-sous-critère : Démarche de réalisation de déploiement de la solution
- 33 % sous-sous-critère : Démarche de réalisation des travaux et d'accompagnement au changement

- **20 % Sous-critère 3 : Démarche de réalisation des travaux de la phase d'exploitation – gestion opérationnelle**

- 25 % sous-sous-critère : Organisation de son dispositif de pilotage en phase d'exploitation
- 50 % sous-sous-critère : Organisation de son support
- 25 % sous-sous-critère : Organisation du dispositif d'équipe pour la gestion de la maintenance en condition opérationnelle (MCO) et de la maintenance en condition de sécurité (MCS)

- **5 % : critère environnemental**

Description de l'organisation et des moyens à mettre en œuvre pour le respect des engagements de dématérialisation des échanges et l'allègement des flux dans le cadre de l'exécution du marché

	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 18 / 20

Règles de notation de la proposition financière :

La note est attribuée dans les conditions suivantes :

La note de 5 est attribuée à l'offre financière la plus basse. Les autres notes sont déterminées par la formule suivante :

$Nx = 5 (Pm/Px)$, avec Pm = Prix de l'offre la moins disante et Px = Prix de l'offre à noter.

Règles de notation de tout critère non financier:

Pour chaque sous-critère, il est procédé à une première évaluation chiffrée de l'offre sur le sous-critère concerné, appelée appréciation technique intermédiaire (ATI), selon le degré croissant de qualité de 0 à 5.

La note finale du candidat sur le sous-critère est déterminée de la manière suivante :

La note de 5 est attribuée à l'offre ayant obtenu l'ATI la plus élevée. Les autres notes sont calculées par la formule suivante :

$Note\ x = 5 * (ATI_x / ATI_{max})$, avec ATI_{max} = ATI la plus élevée et ATI_x = ATI de l'offre x.

La note finale du candidat sur le critère s'obtient par l'application des pondérations susmentionnées aux notes finales de chaque sous-critère.

Les notes de tous les critères, des sous-critères, ainsi que les ATI, comportent deux décimales.

La notation finale des critères, affectée des coefficients de pondération indiqués, permettra d'établir le classement des offres des sociétés retenues.

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025 Page 19 / 20
---	----------------------	----------------------------

ANNEXE 2 – CHARTE RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES (RFAR)

Acteurs de l'écosystème achat, engageons-nous pour des relations fournisseurs achats responsables !



Les MEF sont signataires de la Charte Relations Fournisseurs Achats Responsables (RFAR) depuis le 25 novembre 2022 et sont engagés depuis à réaliser les travaux en vue de l'obtention du label RFAR. Avec des mesures pragmatiques telles que la nomination d'un médiateur interne relation fournisseurs, la signature de la Charte s'inscrit pleinement dans la démarche vertueuse de transition sociale et environnementale engagée depuis plusieurs années au sein des MEF et traduit la volonté ministérielle de construire une relation éthique et équilibrée avec nos fournisseurs.

Charte 
**RELATIONS FOURNISSEURS
ET ACHATS RESPONSABLES**
SIGNATAIRE



Quels sont les objectifs de la signature de la Charte RFAR ?

La Charte RFAR traite de l'équilibre et de la qualité des relations entre acheteurs et fournisseurs pour garantir des achats à impact positifs incluant à la fois la performance économique, les critères environnementaux, sociaux et promeut un dispositif destiné aux PME/ETI dans le cadre des marchés publics. En adhérant à la Charte, les MEF adoptent **10 engagements pour des achats responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs et invitent ses fournisseurs à s'inscrire dans cette même démarche.**



Qui sont les contributeurs à cette démarche ?

La démarche RFAR, c'est l'affaire de tous ! l'ensemble des parties prenantes du processus achat (managers, responsables achats, acheteurs, prescripteurs, bénéficiaires, chaîne de la dépense, ...) mais aussi **les fournisseurs doivent s'engager dans la mise en œuvre de ces engagements pour réussir ensemble les transitions sociale et environnementale.**



Qu'attendons-nous des fournisseurs dans cette démarche ?

L'aboutissement de cette démarche repose sur l'implication et la participation entière de tous. Pour ce faire, les fournisseurs doivent s'inscrire dans une **démarche d'amélioration** continue en matière d'innovation et de performance des produits et services au service de la responsabilité sociale et environnementale.

Les fournisseurs sont également invités à signer la charte RFAR et à s'engager dans la démarche de labélisation RFAR.

Nous comptons sur votre action pour réussir collectivement cette démarche RFAR !

 FINANCES PUBLIQUES	RC DGFIP-DGS-2400051	16/06/2025
		Page 20 / 20

ANNEXE 3 – MÉDIATION INTERNE ET RELATION FOURNISSEURS

LA MEDIATION INTERNE RELATIONS FOURNISSEURS AUX MINISTÈRES ECONOMIQUES ET FINANCIERS



Les MEF mettent à disposition de leurs fournisseurs un dispositif de règlement amiable des différends, la **médiation interne relation fournisseurs dans le prolongement de l'engagement des MEF à la Charte Relations fournisseurs achats responsables (RFAR)**

Charte 
 RELATIONS FOURNISSEURS
 ET ACHATS RESPONSABLES
SIGNATAIRE



FINALITE

Le processus de médiation interne relations fournisseurs permet de :

- **Co-construire une solution mutuellement bénéfique** par les parties (acheteur et fournisseur) ;
- **Développer sur la durée une collaboration responsable et transparente et de bonnes relations** avec les fournisseurs.



BENEFICIAIRES

Toute entreprise en lien avec avec la commande publique des ministères économiques et financiers a la possibilité de solliciter le médiateur interne relation fournisseurs.



CHAMP D'APPLICATION

La médiation interne relations fournisseurs s'applique à **tout différend lié à l'exécution d'une commande publique (pénalités, divergence d'interprétation de clause contractuelle, impayés..).**



MODALITES

La médiation interne relations fournisseurs, conduite par un **médiateur interne, tiers neutre et impartial**, est réalisée sur le principe du tryptique suivant :

- ❖ **Confidentielle** : le médiateur interne est garant de la stricte confidentialité des échanges ;
- ❖ **Gratuite** : aucune dépense n'est à engager par les parties prenantes ;
- ❖ **Volontaire** : librement sollicitée par l'acheteur et/ou le titulaire du marché.



CONTACT

Le médiateur interne relations fournisseurs à votre écoute :

- mediation-fournisseurs.bercy@finances.gouv.fr
- 01 53 18 32 17 / 07 86 28 71 35