



ACQUISITION D'UNE NOUVELLE SOLUTION DE CENTRE DE CONTACTS, DE SON MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE ET DES PRESTATIONS DE SERVICES ASSOCIES MULTI SITES VIRTUELS (ARAMIS 4), EN REMPLACEMENT DE LA SOLUTION ACTUELLE POUR LE RESEAU DES URSSAF

Appel d'Offres Ouvert

N° de procédure

P2517-AOO-DSI

Règlement de la Consultation

Date et heure limites de réception des offres

25/11/2025 14h00

SOMMAIRE

<u>ARTICLE 1 – OBJET DE LA CONSULTATION</u>	3
<u>ARTICLE 2 – ALLOTISSEMENT</u>	3
<u>ARTICLE 3 – PROCEDURE ET FORME DU MARCHÉ</u>	3
<u>ARTICLE 4 – MONTANT DE L’ACCORD CADRE</u>	4
<u>ARTICLE 5 – DUREE DE L’ACCORD CADRE</u>	4
<u>ARTICLE 6 – VARIANTES</u>	4
<u>ARTICLE 7 – DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES</u>	4
<u>ARTICLE 8 – MODALITES FINANCIERES</u>	4
<u>ARTICLE 9 – JUGEMENT DE L’OFFRE</u>	4
<u>ARTICLE 10 – PRESENTATION DE L’OFFRE</u>	9
<u>ARTICLE 11 – CONDITIONS D’ENVOI OU DE REMISE DE L’OFFRE</u>	10
<u>ARTICLE 12 – DELAI DE VALIDITE DES OFFRES</u>	9
<u>ARTICLE 13 – RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES</u>	9
<u>ARTICLE 14 – AUTRES INFORMATIONS</u>	10
<u>ARTICLE 15 – CONFLIT D’INTERETS</u>	11
<u>ARTICLE 16 – CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION</u>	10

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CONSULTATION

La présente procédure a pour objet « l'acquisition d'une nouvelle solution de centre de contacts, de son maintien en condition opérationnelle et des prestations de services associés multi sites virtuels (ARAMIS 4), en remplacement de la solution actuelle pour le réseau des URSSAF ».

ARTICLE 2 – ALLOTISSEMENT

En application de l'article L2113-11 du code de la commande publique, le présent accord-cadre n'est pas alloti pour la raison suivante : l'objet du marché ne permet pas l'identification de prestations distinctes. La complexité technique de l'infrastructure visée nécessite le recours à un même interlocuteur sur l'ensemble de la chaîne de liaison technique afin d'assurer la continuité de service entre les différents composants de la solution globale Aramis 4, la migration sur la nouvelle solution ne devant se faire sans aucune rupture du service rendu à l'utilisateur. Par ailleurs, la trajectoire technique retenue est un hébergement dans les Data Center de l'Urssaf Caisse Nationale.

ARTICLE 3 – PROCEDURE ET FORME DU MARCHE

La procédure utilisée est celle de l'appel d'offres ouvert passé conformément aux articles L. 2124-2, R. 2124-1, R. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

La présente procédure a fait l'objet :

- D'un avis d'appel public à la concurrence publié au Journal Officiel de l'Union Européenne ;
- D'un avis d'appel public à la concurrence publié au Bulletin Officiel des Annonces des Marchés Publics ;
- D'un avis d'appel public à la concurrence publié sur le site Internet <https://www.marches-publics.gouv.fr> (Plateforme Place).

Cette procédure est centralisée par l'ACOSS pour le compte des organismes locaux de la branche du Recouvrement.

Cette coordination des besoins est prévue par l'article L. 224-12 du Code de la Sécurité Sociale, aux termes duquel « Les caisses nationales, l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale et l'Union des caisses nationales de sécurité sociale peuvent passer, pour leur propre compte, celui des organismes locaux et celui des agences régionales de santé, des marchés ou des accords-cadres. »

L'accord-cadre est un accord-cadre exécuté par l'émission de bons de commandes conformément aux dispositions des articles R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique

Les prestations seront réglées par application de prix forfaitaires indiqués dans le Cadre de Réponse Financier (CRF).

L'accord-cadre est mono-attributaire.

ARTICLE 4 – MONTANT DE L'ACCORD CADRE

L'accord-cadre est mono-attributaire et est conclu conformément à l'article R. 2162-4 du Code de la commande publique, sans montant minimum mais avec un montant maximum.

- **Montant estimé de l'accord-cadre**

Le montant estimé de l'accord cadre, sur sa durée totale, est estimé à environ 41 867 967€ HT. € HT, soit 50 241 561€ TTC.

- **Montant maximal de l'accord-cadre**

Le montant maximal de l'accord cadre, sur sa durée totale, se chiffre à 50 372 967 € HT, soit 60 447 561€TTC.

ARTICLE 5 – DUREE DE L'ACCORD CADRE

L'accord cadre est conclu pour une durée de cinq (5) ans ferme à compter de sa date de notification. Il sera reconduit une seule fois par tacite reconduction pour une période de douze mois sans que sa durée totale n'excède soixante-douze (72) mois.

Le titulaire ne peut refuser cette reconduction.

En cas de non-reconduction de l'accord cadre, le titulaire en sera informé par courrier recommandé avec réception avec un préavis de trois mois au moins.

ARTICLE 6 - VARIANTES

Les variantes ne sont pas autorisées.

ARTICLE 7 - DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES

Le dossier doit être téléchargé à l'adresse Internet suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Des compléments au dossier de consultation pourront être apportés par le pouvoir adjudicateur à l'ensemble des soumissionnaires au plus tard six jours calendaires avant la date limite de remise des offres.

ARTICLE 8 - MODALITES FINANCIERES

8.1 – Condition et mode de paiement et de financement

Paiement par virement dans un délai de 30 jours à compter de la réception des factures. Financement sur fonds propres et dépense inscrite au budget.

Sauf refus du titulaire, une avance sera versée au titulaire dans les conditions fixées aux articles R. 2191-3 à R. 2191-19 du Code de la commande publique.

Le nantissement ou la cession de créances s'effectuera conformément aux articles R. 2191-45 et suivants du Code de la commande publique.

Il ne sera pas pratiqué de retenue de garantie.

8.2 – Unité monétaire

Le candidat est informé que l'administration souhaite conclure le marché dans l'unité monétaire de compte suivante : l'euro.

La monnaie de paiement et d'exécution du marché sera aussi l'euro.

ARTICLE 9 – JUGEMENT DE L'OFFRE

9.1 – Respect du dossier de consultation

L'attention des concurrents est attirée sur le fait que l'offre doit être conforme au dossier de consultation et notamment au Cahier des Clauses Techniques Particulières. Ces documents ne peuvent être modifiés ou faire l'objet de réserves sous peine d'irrégularité de l'offre.

L'attention des concurrents est également attirée sur le fait que toute offre incomplète sera également jugée irrégulière.

9.2 – Critères de choix des candidatures et offres

9.2.1 – Jugement des candidatures

Avant de procéder à l'examen des candidatures, si le pouvoir adjudicateur constate que des pièces relatives à la candidature sont manquantes ou incomplètes, il peut demander à tous les candidats concernés de produire ou compléter ces pièces dans un délai qui sera fixé par le pouvoir adjudicateur et qui ne pourra excéder 10 jours.

Les candidats qui ne peuvent soumissionner à un accord-cadre en application des articles L. 2141-1 et suivants du Code de la commande publique et/ou qui ne produisent pas ou ne complètent pas les pièces mentionnées dans le délai qui leur serait imparti, ne sont pas admis.

L'acceptabilité des candidatures sera appréciée au regard des garanties professionnelles, techniques et financières produites par les candidats.

Compte tenu de l'objet de l'accord-cadre, toutes les références et garanties requises au titre de la candidature constituent des critères de sélection des candidatures de valeur égale.

9.2.2 – Jugement des offres

Le jugement des offres et le choix du titulaire se feront en tenant compte des critères et sous-critères et de leurs pondérations respectives.

Ainsi, le marché sera attribué au candidat, ayant présenté l'offre économiquement la plus avantageuse, selon les critères suivants :

1. Critère 1 : La valeur technique de l'offre (55%),
2. Critère 2 : Le prix (40%),
3. Critère 3 : La RSO (5%).

➤ **Le Critère n°1 : La « valeur technique » de l'offre (55% de la note finale).**

Ce critère sera décomposé en trois sous-critères répartis comme suit :

SOUS CRITERES	Sous-sous critères	Poids du sous sous-critère
Technique et Fonctionnel (55%)	Sous-sous critère n°1 Qualité de l'offre sur la compréhension du besoin fonctionnel	15%
	Sous-sous critère n°2 Qualité de l'offre sur la construction technique de la solution	30%
	Sous-sous critère 3 Qualité de l'offre sur l'évolutivité de la solution	20%

	<u>Sous-sous critère 4</u> Qualité de l'offre sur le pilotage projet (pour la construction, la migration, l'accompagnement au déploiement et à la formation)	20%
	<u>Sous-sous critère 5</u> Gouvernance	5%
	<u>Sous-sous critère 6</u> Qualité de l'offre sur la prestation de réversibilité	5%
	<u>Sous-sous critère 7</u> Qualité du PAS dont le respect des clauses de l'annexe Clauses de sécurité	5%
Maintenance 25%	<u>Sous-sous critère 1</u> Support pour la maintenance corrective et gestion des incidents	50%
	<u>Sous-sous critère 2</u> Support et suivi pour l'évolutivité capacitaire la maintenance préventive et la gestion proactive	35%
	<u>Sous-sous critère 3</u> Qualité des services associés	15%
Sécurité 20%	<u>Sous-sous critère 1</u> Qualité sur l'authentification et le contrôle d'accès	29%
	<u>Sous-sous critère 2</u> Qualité de la journalisation de la traçabilité et de la supervision	6%
	<u>Sous-sous critère 3</u> Qualité du durcissement du système et des composants	22%
	<u>Sous-sous critère 4</u> Qualité de la confidentialité et de la protection des données	20%
	<u>Sous-sous critère 5</u> Qualité de la sécurité des interfaces et des échanges	15%
	<u>Sous-sous critère 6</u> Qualité sur la continuité, la résilience et la réversibilité	8%

➤ **Le Critère n° 2 : le prix (40% de la note finale)**

Le calcul de la note correspondant au critère « Prix » sera effectué pour chacune des offres sur la base du coût total évalué sur 6 années du marché, obtenu par application d'un scénario de commande.

➤ **Le Critère n°3 : La valeur sociale et environnementale (5% de la note finale).**

Ce critère n°3 sera pondéré à 5% de la note finale et aura les éléments d'appréciation suivants, évaluant l'engagement du candidat sur le critère :

CRITERE RSO	%	Sous-critères	Pondération
Critère 3 : Démarche sociétale et environnementale	5%	Sous-critère 1 : Démarche sociétale liée aux prestations du marché	50%
		Sous-critère 2 : Démarche environnementale (en matière de protection de l'environnement et de la performance environnementale du site d'hébergement du site d'hébergement des services demandés par l'UCN et/ou les services Tiers non délivrables sur le Data-Center de l'UCN)	50%

Note finale et classement : L'addition des notes pondérées obtenues sur les trois critères (N°1, N°2 et N°3) correspondra à la note finale.

Le candidat désigné comme attributaire de l'accord-cadre sera celui qui, après classement des offres en fonction des notes globales obtenues, sera classé à la première place.

Si une ou plusieurs offres s'avéraient irrégulières, inappropriées ou inacceptables, celles-ci seraient rejetées.

Toutefois, l'Acoss pourra autoriser tous les candidats concernés, dans un délai approprié fixé dans la lettre d'invitation à la régularisation, à régulariser leur offre si celle-ci est irrégulière, à condition qu'elle ne soit pas anormalement basse et que cela ne modifie pas les caractéristiques substantielles de l'offre.

ARTICLE 10 – PRESENTATION DE L'OFFRE

La langue devant être utilisée dans l'offre ou la demande de participation est le français. Les candidats auront à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes :

- **Pièces concernant la candidature**

Situation juridique - Références requises

- Les déclarations, certificats et attestations prévus à l'article R. 2143-3 du Code de la commande publique ;
- Une lettre de candidature mentionnant si le candidat se présente seul ou en groupement et précisant si ce groupement est conjoint ou solidaire. Dans ce dernier cas, la lettre fera apparaître les membres du groupement et sera signée par l'ensemble des membres ou par le mandataire s'il justifie des habilitations nécessaires pour représenter ces membres ;
- Une déclaration sur l'honneur, dûment datée et signée par la personne habilitée à l'engager, pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 du Code de la commande publique ;
- Si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés à cet effet ;

Capacité économique et financière - Références requises

- Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les services auxquels se réfère l'accord-cadre au cours des trois derniers exercices disponibles ;

Capacité professionnelle et technique - Références requises

- Une présentation d'une liste des principaux services effectués au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé ;
- Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat pour chacune des trois dernières années ;
- Une déclaration indiquant l'équipement technique, des mesures employées par l'opérateur économique pour s'assurer de la qualité et des moyens d'étude et de recherche de son entreprise ;

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'autres opérateurs économiques quelle que soit la nature juridique des liens existant entre ces opérateurs et lui (lien de sous-traitance ou autres liens), ce dernier produit pour chaque opérateur présenté, les documents visés ci-dessus ainsi qu'un engagement écrit de ces dits opérateurs.

NB : Les éléments demandés ci-dessus peuvent être communiqués au moyen des imprimés téléchargeables à l'adresse Internet suivante : <https://www.economie.gouv.fr/daj/commande-publique/reglementation-de-la-commande-publique/formulaires-de-la-commande-publique>

➤ **Pièces concernant l'offre**

- 1. L'accord-cadre et ses annexes dûment complétées, datées et signées ;**
- 2. L'offre financière du candidat constituée du Cadre de Réponse Financier (CRF) ;**
- 3. L'offre technique du candidat constituée du Cadre de Réponse Technique (CRT).**

Le candidat peut décider de communiquer tout autre document qu'il estime utile à la bonne compréhension de son offre.

L'accord-cadre valant acte d'engagement et ses annexes ainsi que les cadres de réponse, seront complétés, datés et signés par les représentants qualifiés de l'entreprise candidate.

En cas de groupement, l'accord-cadre constituant l'offre des candidats est signé soit par l'ensemble des entreprises groupées, soit par le mandataire s'il justifie des habilitations nécessaires pour les représenter. Dans ce dernier cas, la convention de groupement devra être jointe au dit acte d'engagement.

En cas de groupement conjoint, l'offre financière devra comporter la répartition des prestations entre chacun des membres du groupement.

ARTICLE 11 – CONDITIONS D'ENVOI OU DE REMISE DE L'OFFRE

La candidature et l'offre devront être déposées par voie électronique, conformément à l'article R. 2132-7 du Code de la commande publique.

Le dépôt des plis devra se faire via le site <https://www.marches-publics.gouv.fr> (Plateforme Place), dans un seul et même fichier, pour la procédure dénommée « **P2517-AOO-DSI – Acquisition d'une nouvelle solution de centre de contacts, son maintien en condition opérationnelle et prestations de services associés multi sites virtuels (ARAMIS 4), en remplacement de la solution actuelle pour le réseau des URSSAF ».**

Les frais d'accès au réseau sont à la charge de chaque candidat.

Les dossiers remis sur la plate-forme de dématérialisation après la date et l'heure limites de réception des offres ne seront pas retenus.

Lorsque le pouvoir adjudicateur détecte dans un document transmis par voie électronique un programme informatique malveillant (virus), il procède selon les modalités fixées dans l'arrêté visé ci-dessous. Les frais d'accès au réseau sont à la charge de chaque candidat.

Pour la conclusion et la notification de l'accord cadre, l'offre transmise par voie électronique sera rematérialisée par le pouvoir adjudicateur sous format papier.

La transmission des documents sur un support physique électronique n'est pas autorisée, sauf à titre de copie de sauvegarde du pli déposé par voie électronique selon les modalités définies par l'arrêté du 22 mars 2019, modifié par arrêté du 14 avril 2023, fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde et précisées ci-dessous.

Le candidat devra placer la copie de sauvegarde dans un pli scellé comportant la mention lisible " dénommée « **P2517-AOO-DSI – Acquisition d'une nouvelle solution de centre de contacts, son maintien en condition opérationnelle et des prestations de services associés multi sites virtuels (ARAMIS 4), en remplacement de la solution actuelle pour le réseau des URSSAF » - COPIE DE SAUVEGARDE.**

Elle pourra être remise soit contre récépissé du lundi au vendredi entre 9h30 et 12 heures et entre 14 heures et 17 heures à l'adresse suivante : ACOSS – DSI / DAPM / Pôle Marché – 2 rue de Coulongé – 44000 Nantes. A l'attention de Madame DASSONVILLE. Si elle est envoyée par la poste, elle devra l'être par pli recommandé avec avis de réception postal à l'adresse ci-dessus.

Si elle est envoyée par la poste, elle devra l'être par pli recommandé avec avis de réception postal à l'adresse ci-dessus.

L'ouverture du pli contenant la copie de sauvegarde par le pouvoir adjudicateur interviendra dans les conditions fixées par les textes visés ci-avant.

Les dossiers remis sur la plate-forme de dématérialisation après la date et l'heure limites de réception des offres ne seront pas retenus (sachant qu'il s'agit de l'heure de la fin du téléchargement qui fait foi). **Les candidatures ou les offres présentées hors du délai fixé par l'acheteur ne peuvent donc pas participer à la suite de la procédure de passation du contrat. L'acheteur a compétence liée sur ce point pour en prononcer le rejet.**

Il est donc fortement conseillé d'anticiper l'envoi de votre pli au plus tard la veille de la date limite indiquée ci-dessus afin d'éviter tout incident technique lors de votre envoi, notamment si vos fichiers sont volumineux et votre réseau a un faible débit.

Afin d'anticiper tout problème, il peut être conseillé également d'envoyer par tout moyen permettant de donner une date certaine, une copie de sauvegarde également la veille de la clôture de la consultation, sachant que juridiquement cette copie doit arriver elle aussi avant la date limite de remise des plis.

ARTICLE 12 - DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Le délai de validité de l'offre est de six mois à compter de la date limite fixée pour la réception de l'offre.

ARTICLE 13 - RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Pour obtenir tous les renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire une demande en utilisant les fonctionnalités de la plate-forme de dématérialisation <https://www.marches-publics.gouv.fr> (Plateforme Place).

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

Le candidat adresse sa demande par écrit 10 jours calendaires au plus tard avant la date limite de remise des offres.

ARTICLE 14 – AUTRES INFORMATIONS

Conformément aux dispositions de l'article R. 2196-1 du Code de la commande publique et de l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique, les données suivantes concernant le ou les titulaire(s) retenu(s) seront publiées sur la plateforme <https://www.marches-publics.gouv.fr> :

- Nom du ou des titulaire(s) ;
- Numéro(s) d'inscription du ou des titulaires au répertoire des entreprises et de leurs établissements, prévu à l'article R. 123-220 du code de commerce, à défaut le numéro de TVA intracommunautaire lorsque le siège social est domicilié dans un État membre de l'Union européenne autre que la France ou le numéro en vigueur dans le pays lorsque le siège social est domicilié hors de l'Union européenne ;
- Montant et principales conditions financières du marché ;
- Durée du marché ;
- Lieu d'exécution principal des services ou des travaux objet du marché.

Les candidats sont invités à préciser au pouvoir adjudicateur si certaines données communiquées par ses soins sont couvertes par un secret relatif, et notamment par le secret des affaires au sens de la loi n°2018-670 du 30 juillet 2018. Toute demande afférente fera l'objet d'un examen par l'ACOSS pour mise en place de mesure de protection éventuelle si par cas :

- Le caractère secret est confirmé eu égard aux dispositions légales qui s'y rapportent ;
- Une atteinte potentielle à ce caractère secret apparaît probable et nécessite la mise en place des mesures susmentionnées".

ARTICLE 15 – CONFLIT D'INTERETS

A l'appui de leur candidature, les candidats doivent produire une attestation sur l'honneur pour justifier qu'ils n'entrent pas dans un cas de situation de conflits d'intérêts, telle que visée à l'article R. 2143-3 du code de la commande publique.

Avant la notification du marché, le titulaire doit également remplir et transmettre une déclaration d'absence de conflits d'intérêts, conformément au modèle qui lui aura été adressé. Cette attestation aura valeur contractuelle, conformément à l'article 21 de l'accord-cadre valant CCAP.

Le titulaire s'engage, tout au long de l'exécution du marché, à mettre à jour sa déclaration d'intérêts et éviter toute situation de conflit d'intérêts.

ARTICLE 16 – CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION

- 1. Un Accord-Cadre (AC) valant acte d'engagement et cahier des clauses administratives particulières et ses annexes : l'annexe « Déclaration Absence Conflit d'intérêt », l'annexe « Sous-traitance de traitement de données à caractère personnel » et l'annexe "Clauses de sécurité".**
- 2. Un Cadre de Réponse Financier (CRF) ;**
- 3. Un Cadre de Réponse Technique (CRT) ;**
- 4. Le présent Règlement de la Consultation (RC) ;**
- 5. Un cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes**
 - Annexe 1 - Généralités**
 - Annexe 2 - SIDERAL - Données Infomart**
 - Annexe 3 - SIDERAL - Liste des indicateurs par média**
 - Annexe 4 - Liste des indicateurs temps réels**
 - Annexe 5 - Offres téléphoniques et prise en charge par organismes**
 - Annexe 6 - Modele DAT_v2.4.1**
 - Annexe 7 - Modèle PAQ Aramis 4**