

CAISSE REGIONALE D'ASSURANCE MALADIE D'ILE DE FRANCE

17/19 Avenue de Flandre – 75954 PARIS CEDEX 19

REGLEMENT DE LA CONSULTATION (RDC)

PROCEDURE ADAPTEE P_010_2025

**EXTERNALISATION DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DU CENTRE MEDICAL ET DENTAIRE
STALINGRAD**

DATE LIMITE DE REMISE DES OFFRES :

14/11/2025, 14H

SOMMAIRE

MODALITES DE RETRAIT ET DE REMISE DES OFFRES :	3
ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES.....	6
ARTICLE 2 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES.....	6
ARTICLE 3 : MODALITES DE LA CONSULTATION	6
3.1 Mode de passation :	6
3.2 Forme du marché :	7
3.3 Durée du marché :	7
3.4 Solidarité :	7
3.5 Négociations :	7
ARTICLE 4 : VARIANTES OBLIGATOIRES OU NON OBLIGATOIRES, PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES	8
ARTICLE 5 : COMPOSITION DU DOSSIER DE CONSULTATION	8
ARTICLE 6 : MODALITES ESSENTIELLES DE FINANCEMENT ET DE REGLEMENT.....	8
ARTICLE 7 : PRESENTATION DES OFFRES.....	8
A. LES PIECES ADMINISTRATIVES :	8
B. LES PIECES FINANCIERES ET TECHNIQUES.....	10
ARTICLE 8 : CRITERES DE SELECTION DES CANDIDATURES	11
ARTICLE 9 : JUGEMENT DES OFFRES	11
ARTICLE 10 - RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES.....	12
ARTICLE 11 - MODIFICATION DE DETAIL AU DOSSIER DE CONSULTATION	12
ARTICLE 12 : MENTIONS COMPLEMENTAIRES	13
ARTICLE 12 : DELAIS ET VOIES DE RECOURS	13

PREAMBULE

Procédure passée en application du code de la commande publique qui se compose de deux parties :

- Ordonnance 2018-1074 du 26/11/2018 publié au JO le 5/12/2018, portant partie législative du code de la commande publique
- Décret 2018-1075 du 3/12/2018 publié au JO le 5/12/2018, portant partie réglementaire du code de la commande publique

La présente consultation est passée suivant une procédure adaptée en application des articles R2123-1 et R2123-5 du code de la commande publique.

Par ailleurs, elle est passée en application des articles L2125-1 et R2162-1 et suivants du code de la commande publique relatifs aux accords-cadres.

MODALITES DE RETRAIT ET DE REMISE DES OFFRES :

L'adresse de téléchargement du dossier de consultation dématérialisé et de dépôt des offres est :

<https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=2877692&orgAcronyme=s7h>

Les offres doivent obligatoirement être déposées via cette adresse, aucune offre papier n'est acceptée.

Le candidat dispose d'une aide technique à l'utilisation de la salle disponible sur le site (manuel d'utilisation, conditions générales d'utilisation et pré-requis techniques - partie intégrante du règlement de consultation).

En application de l'article R 2132-7 du code de la commande publique relatif aux marchés publics, les dossiers de la candidature et de l'offre d'un candidat devront être envoyés uniquement de façon électronique sur la plate-forme sécurisée marches-publics.gouv.fr.

Les connexions et flux internet peuvent être aléatoires selon les fournisseurs d'accès. Le candidat accepte et doit anticiper les transferts de fichiers par rapport à la date et l'heure limites fixées au présent document.

En tout état de cause, la transmission complète des fichiers doit intervenir avant la date et l'heure limites de réception des plis sous peine d'irrecevabilité.

En cas d'envois successifs, seule sera retenue la dernière réponse déposée avant la date limite de réception des candidatures et des offres.

La signature par le candidat de son offre est possible mais non obligatoire.

Le candidat est toutefois informé que le seul dépôt de l'offre vaut engagement de sa part à signer le marché qui lui serait attribué.

Cependant, le candidat qui ferait le choix de signer les pièces par voie électronique doit impérativement disposer d'un certificat de signature électronique conforme aux dispositions de l'arrêté du 12 avril 2018 et se conformer aux pré-requis techniques indiqués sur la page d'accueil de la plate-forme marches-publics.gouv.fr.

Dans cette perspective, il est précisé que :

- Les seuls formats de signature acceptés sont PAdES, CAdES et XAdES
- La signature électronique doit reposer sur un certificat qualifié conforme au règlement européen eIDAS. Le candidat peut néanmoins utiliser un certificat de signature électronique de type RGS jusqu'au terme de sa validité.
- Hormis les documents fournis dans le dossier de consultation électronique, les fichiers remis par les candidats devront être présentés, au choix, dans les formats suivants : doc; docs; xls; xlsx; pdf; zip; jpeg; gif; dwg; dgn; ppt.
- Les candidats qui recourraient à un autre format que ceux listés ci –dessus devront, sous peine d'irrecevabilité, mettre à disposition les moyens de lire les documents en question
- En tout cas, les documents transmis en format .exe ne sont pas acceptés
- Tout document contenant un programme informatique malveillant fait l'objet d'un archivage de sécurité. Si sa réparation s'avère impossible, il est réputé n'avoir jamais été reçu. Dans ces conditions, il est conseillé aux candidats de soumettre leurs documents à un anti-virus avant envoi. Tout dossier transmis par voie électronique qui s'avère incomplet doit être complété par

la même voie

1. Une copie de sauvegarde sur support physique (papier, CD-ROM) pourra être adressée dans le délai imparti pour la remise des offres. Elle sera envoyée sous pli scellé avec la mention

**« Copie de sauvegarde REF. : P_010_2025 – EXTERNALISATION DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DU
CENTRE MEDICAL ET DENTAIRE STALINGRAD »**

à l'adresse suivante :

CAISSE REGIONALE D'ASSURANCE MALADIE D'ILE DE FRANCE

Service des flux entrants et sortants – pièce S 1101

17/19 Avenue de Flandre – 75954 PARIS CEDEX19

2. Copie de sauvegarde électronique.

Le dépôt d'une copie de sauvegarde électronique est autorisé dans la présente consultation.

Le candidat ou le soumissionnaire peut faire parvenir une copie de sauvegarde électronique dans les délais impartis pour la remise des candidatures ou des offres.

Le dépôt de la copie de sauvegarde électronique doit s'effectuer dans le respect des exigences de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique (annexe 8 du Code de la commande publique).

A cet égard, le candidat peut recourir :

- Soit à une solution intégrée satisfaisant l'ensemble des exigences précitées,
- Soit à plusieurs solutions dont la combinaison permet de satisfaire l'ensemble des exigences.

Il peut ainsi recourir à une solution lui permettant de s'identifier, d'indiquer le destinataire de son dépôt, d'horodater son pli puis de le mettre en ligne sur une plateforme de stockage sécurisée.

Avant l'échéance de la date limite de remise des candidatures ou offres, l'acheteur devra être destinataire des données nécessaires pour pouvoir, au besoin, accéder de façon sécurisée à la copie de sauvegarde électronique.

Dès lors que le pli comporte des données à caractère personnel, la plateforme de stockage utilisée par l'opérateur économique respecte les exigences du Règlement Général pour la Protection des Données (ou bénéficier d'un régime de protection équivalent à celui du RGPD si l'hébergement est effectué dans un pays tiers à l'Union Européenne).

En tout état de cause, la solution retenue par l'opérateur garantit la suppression des données dans un délai n'excédant pas celui de la durée de validité des offres de la présente consultation.

La copie de sauvegarde ne peut être ouverte que dans les deux cas suivants :

- En cas de détection d'un programme informatique malveillant dans les candidatures ou les offres transmises par voie électronique ;
- En cas de candidature ou d'offre électronique reçue de façon incomplète, hors délais ou n'ayant pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.

En termes d'horodatage, de sécurité et d'intégrité, un simple courriel avec accusé de réception n'est pas suffisant et ne répond pas aux prescriptions de la présente clause.

IMPORTANT

Dans le cadre de ses procédures de mise en concurrence, l'organisme privilégie les échanges dématérialisés avec les entreprises, via sa plateforme de dématérialisation (questions-réponses, demandes de compléments de candidature, notification de rejet, notifications de marché, etc.).

Sauf exception, aucun échange n'aura lieu par voie postale, télécopie ou courriel.

Ne vous privez pas d'informations importantes ou de notifications de décision en temps utiles.

Merci de noter également que :

La plateforme ne gère pas les adresses erronées. Nous vous conseillons donc de veiller particulièrement à l'exactitude des coordonnées reportées dans ce document.

Il convient de vérifier que les mails provenant de notre plateforme ne seront pas réceptionnés dans vos « spams » ou dans vos « courriers indésirables ».

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

1.1 – Objet – Contexte

Le présent accord-cadre pour objet l'externalisation de l'accueil téléphonique et de la prise de rendez-vous du Centre Médical Stalingrad de de la Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (Cramif).

Le Centre Médical Stalingrad est un centre de santé polyvalent proposant des consultations de médecine générale et spécialiste, odontologie ainsi que des soins paramédicaux.

Le service d'examens de santé est exclu du présent CCTP.

Les spécifications techniques des prestations attendues au titre du présent accord-cadre sont indiquées dans le cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.).

1.2 – Allotissement – Quantité - Classification CPV – Visite de site obligatoire

Allotissement

Conformément à l'article L. 2113-11 du code de la commande publique, le présent accord-cadre n'est pas alloté pour les motifs suivants : le caractère global de la prestation assure l'équilibre économique de la prestation.

Quantités

Le présent accord-cadre donnera lieu à l'exécution de prestations listées au BP et réalisées

Les prestations sur bons de commandes sont rémunérées, selon leur nature, par application des prix unitaires indiqués dans le bordereau du prix unitaires (Annexe au CCTP - BP).

Le Bordereau des Prix – Annexe 1 regroupe les prestations courantes susceptibles d'être commandées de manière régulière dans le cadre du présent accord-cadre.

Prestations similaires

L'acheteur se réserve la possibilité de confier au titulaire la réalisation de prestations similaires à celles du présent contrat, après passation d'un ou de plusieurs marchés de prestations similaires en application de l'article R2122-7 du code de la commande publique.

Classification CPV

79512000-6 - centre d'appels

Visite de site obligatoire

Sans objet

ARTICLE 2 : DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Le délai de validité des offres est fixé à 120 jours à compter de la date de limite de remise des offres.

ARTICLE 3 : MODALITES DE LA CONSULTATION

3.1 Mode de passation :

La présente consultation est passée suivant une procédure de procédure adaptée en application de l'article R 2123-1 du code de la commande publique.

Les candidats sont informés que l'organisme souhaite conclure le marché en euros.

3.2 Forme du marché :

Il est soumis aux articles R2162-1 à R2162-6 et R2162-13 à R2162-14 du décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique.

Il s'agit d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande pour les prestations à la demande.

Le montant maximum de l'accord-cadre est fixé à 142 999€ HT sur la durée totale.

3.3 Durée du marché :

Le marché est conclu pour une durée d'un an à compter de la notification de l'accord-cadre au titulaire. Il sera renouvelable par tacite reconduction à sa date anniversaire, sans que sa durée maximum ne puisse excéder trois années.

Si l'organisme décide de ne pas reconduire l'accord-cadre, il en informera le titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception sans un délai de deux mois avant la date d'anniversaire de l'accord-cadre. Le titulaire ne pourra pas refuser la reconduction, ni prétendre au versement d'une quelconque indemnité en cas de non-reconduction.

3.4 Solidarité :

En cas de groupement d'opérateurs économiques, aucune forme juridique n'est imposée par la CRAM d'Ile de France.

Toutefois, en cas de groupement conjoint, le mandataire du groupement sera obligatoirement solidaire, pour l'exécution du lot considéré, de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard de l'organisme.

Il est interdit aux candidats de présenter plusieurs offres 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.

La composition du groupement ne pourra être modifiée, entre la date de remise des offres et la date de signature du contrat, que dans les conditions prévues à l'article R2142-26 du code de la commande publique.

3.5 Négociations :

La Cramif se réserve le droit de négocier avec les deux candidats arrivés en tête du classement des offres de la première analyse dans le respect de la liberté d'accès à la commande publique, d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures.

Toutefois, la Cramif pourra attribuer l'accord-cadre sur la base des offres initiales sans négociation. La négociation peut prendre la forme d'un échange écrit (courriel) et/ou d'une rencontre bilatérale. Elle peut porter sur tous les éléments de l'offre, notamment sur les conditions techniques et financières de l'offre des candidats ainsi que sur les points non substantiels du cahier des clauses techniques particulières. Sont ici considérés comme substantiels l'objet, la forme de la consultation, la durée et la forme des prix.

Les offres inappropriées auront été préalablement écartées de cette analyse. Les offres irrégulières pourront être régularisées.

ARTICLE 4 : VARIANTES OBLIGATOIRES OU NON OBLIGATOIRES, PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES

Variantes proposées par les soumissionnaires

Ces variantes ne sont pas autorisées. Les offres doivent être conformes aux documents de consultation qui ne sauraient faire l'objet de modifications par les candidats, sous peine de rejet de leur offre.

Variantes obligatoires imposées par le cahier des charges

La consultation ne comporte aucune variante obligatoire imposée par les documents particuliers du marché.

Prestations supplémentaires éventuelles

La consultation ne comporte aucune prestation supplémentaire éventuelle.

ARTICLE 5 : COMPOSITION DU DOSSIER DE CONSULTATION

- Règlement de la consultation, et son annexe ;
- Cahier des Charges Administratives Particulières ayant valeur d'Acte d'Engagement ;
- Cahier des Clauses Techniques Particulières et ses annexes :
 - ✓ Annexe 1 – Bordereau de prix
- Livret de sécurité du prestataire

ARTICLE 6 : MODALITES ESSENTIELLES DE FINANCEMENT ET DE REGLEMENT

Le mode de règlement est le virement.

Le délai global de paiement est de 30 jours (à compter de la réception de la facture)

Le dépassement du délai de paiement ouvre de plein droit :

- au bénéfice d'intérêts moratoires dont le taux applicable est celui du taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points (article 8 - Décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique) ;
- au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

Le comptable assignataire des paiements est le Directeur Financier et Comptable de la CRAM d'Ile de France.

Financement sur fonds propres.

ARTICLE 7 : PRESENTATION DES OFFRES

Les candidats auront à produire un dossier complet en langue française comprenant :

A. LES PIECES ADMINISTRATIVES :

➤ Justificatifs relatifs à la situation juridique

(Article R2143-3 1° du code de la commande publique)

- Une lettre de candidature mentionnant si le candidat se présente seul ou en groupement et qui précisera 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 au code de la commande publique.
- Une déclaration indiquant que le candidat est en règle au regard des articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés.

NB : Les imprimés DC1 et DC2 du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance peuvent être utilisés et sont téléchargeables à l'adresse Internet suivante :

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

- Si le candidat est en redressement judiciaire, le candidat produit la copie du ou des jugements prononcés à cet effet.
- **Société nouvellement créée** : les entreprises nouvellement créées peuvent produire une copie certifiée du récépissé de dépôt des statuts transmis par le centre de formalités des entreprises. Les entreprises peuvent présenter tout élément factuel et probant permettant d'apprécier leurs capacités financières, techniques et professionnelles.

➤ **Justificatifs relatifs à la capacité économique et financière**

(Article R2143-3 2° du code de la commande publique)

- Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations auxquelles se réfère le marché au cours des trois derniers exercices

- Chiffre d'affaires annuel minimum (par candidat ou groupement) : 200 000 € HT.

Les sociétés ne répondant pas à ce critère seront écartés

➤ **Justificatifs relatifs aux références professionnelles et à la capacité technique**

(Article R2143-3 2° du code de la commande publique)

- Références professionnelles contrôlables équivalentes de moins de trois ans, indiquant la date d'exécution, le montant, le nom (destinataires publics ou privés). Les prestations de services 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 et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années ;
- Une description du matériel et de l'équipement technique dont le candidat disposera pour la réalisation du marché public ;

Commentaire sur les justifications : en cas de groupement d'entreprises, chaque membre du groupement doit remettre l'ensemble des pièces énumérées ci-dessus.

Candidature groupée

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

Sous-traitance

La sous-traitance des prestations objets du présent contrat est possible dans les conditions prévues par la loi n°75-1334 du 31/12/1975 relative à la sous-traitance et aux articles L2193-1 à L2193-7 et R2193-1 à R2193-8 du code de la commande publique.

Tout sous-traitant présenté avant la notification du marché devra produire les documents et garanties exigées à l'article 7-A du présent document.

Justificatifs fiscaux et sociaux

Conformément aux articles R2143-7, R2143-8 et R2143-9 du code de la commande publique, la CRAM Ile-de-France, préalablement à la notification du marché, demandera par tous moyens au soumissionnaire retenu de transmettre les copies des documents suivants :

- Attestation de régularité fiscale
- Attestation de régularité sociale
- Attestation de vigilance
- Extrait K-Bis (datant de moins de 3 mois), extrait D1 ou équivalent

B. LES PIECES FINANCIERES ET TECHNIQUES

Les candidats devront remettre à l'appui de leur offre les documents suivants :

- Le Cahier des Charges Administratives Particulières ayant valeur d'Acte d'Engagement dûment complété, daté et signé par un représentant légal du candidat ou par une personne ayant reçu pouvoir du représentant légal du candidat ;
- Les BPU complété entièrement :

Les candidats devront compléter impérativement chaque cellule comportant un montant sous peine de rendre leur offre irrégulière. Lorsque la prestation ou fourniture est « offerte », le chiffre « 0 » devra être indiqué.

- Le mémoire justificatif des dispositions que chaque candidat se propose d'adopter pour l'exécution des prestations. Ce document comprendra toutes justifications et observations de l'entreprise permettant d'apprécier la qualité des solutions techniques proposées et décrites et notamment :
 - Modalités de gestion des appels téléphoniques
 - Modalités prévues pour garantir le respect des procédures du CMS
 - Structuration des échanges avec le CMS
 - Politique qualité mise en œuvre
 - Modalités de mise en service (plan d'action par acteur et délai)
 - Horaires d'ouverture du secrétariat
 - Modèle de statistique mensuelle disponible
 - Procédure d'intégration du nouveau salarié
 - Taux de turn over sur le nombre d'opératrices
 - Organigramme du service et identification du correspondant CMS/CRAMIF
 - Planning hebdomadaire service
 - Mesures mises en place assurant le respect de la confidentialité et la protection des données à caractère personnel
 - Sécurisation de l'accès des données

- Continuité du service
- Procédure d'embauche et débauche sur la sécurisation des accès

Dans le cas où des erreurs purement matérielles (de multiplication, d'addition ou de report) seraient constatées dans l'offre du candidat, l'entreprise sera invitée à confirmer l'offre rectifiée ; en cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

La remise d'une offre par l'opérateur économique exprime la volonté de son auteur d'être lié en cas d'acceptation de son offre. Elle ne peut être rétractée pendant toute la durée de validité des offres indiquée présent règlement de la consultation et que l'opérateur économique reconnaît avoir accepté par la seule remise d'une offre.

A défaut de signature des documents pour lesquels celle-ci est requise (électronique ou manuscrite), une régularisation sera possible.

La signature de l'acte d'engagement ne sera exigible que du seul attributaire. L'opérateur économique attributaire s'engage, sous réserve de son acceptation par le pouvoir adjudicateur dans le délai de validité des offres, à signer l'acte d'engagement dans un délai maximum de 10 jours à compter de la date d'envoi de la demande du représentant de l'organisme.

Le non-respect de ce délai emportera, de plein droit et sans autre formalité, renonciation implicite de l'opérateur économique à son engagement et, par suite, rétractation de son offre.

Au cas où l'opérateur économique viendrait à rétracter son offre avant l'expiration du délai de validité, il engage sa responsabilité extra-contractuelle à l'égard du pouvoir adjudicateur, lequel se réserve, en conséquence, la faculté d'exercer toutes actions et poursuites qu'il avisera en vue d'obtenir réparation du préjudice subi.

ARTICLE 8 : CRITERES DE SELECTION DES CANDIDATURES

L'examen des candidatures est apprécié en fonction des capacités administratives, techniques et financières fournies :

- Pérennité de l'entreprise au vu de l'évolution des effectifs et du chiffre d'affaires au cours des trois dernières années
- Références de prestations similaires ou références professionnelles et capacités techniques jointes avec contacts et numéros de téléphone.

ARTICLE 9 : JUGEMENT DES OFFRES

Le choix de l'entreprise est effectué en tenant compte uniquement des offres remises par les candidats avant la date limite fixée.

Le choix de l'organisme tiendra compte de l'offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction des critères énoncés ci-après :

1. Valeur technique sur 40 points

Critère apprécié notamment en fonction :

- des modalités de gestion des appels téléphoniques 5 points
- des modalités prévues pour garantir le respect des procédures du CMS 5 points
- de la structuration des échanges avec le CMS 3 points
- de la politique qualité mise en œuvre 4 points
- des modalités de mise en service (plan d'action par acteur et délai) 5 points
- horaires d'ouverture du secrétariat 3 points
- modèle de statistique mensuelle disponible 3 points
- procédure d'intégration du nouveau salarié 3 points
- taux de turn over sur le nombre d'opératrices 3 points

- organigramme du service et identification du correspondant CMS/CRAMIF 3 points
- planning hebdomadaire service 3 points

2. Prix des prestations sur 40 points

La note relative au critère prix sera calculée sur la base des prix indiqués aux BPU annexe 1 sur 40 points selon la formule suivante :

$(\text{Prix le plus bas} / \text{Prix de l'offre analysée}) \times 40 \text{ points.}$

Chaque prix sera noté sur 40 points (formule identique à celle indiquée ci-dessous) y compris le prix au-delà de 3000 appels mensuels par l'application du taux de remise proposé par le candidat.

Une moyenne des points obtenus sera ensuite effectuée afin d'obtenir une note totale sur 40 points.

Le marché sera attribué à l'offre ayant obtenu la meilleure note résultant de l'analyse par pondération.

3. Critère relatif à la Confidentialité et sécurité sur 10 points

- mesures mises en place assurant le respect de la confidentialité et la protection des données à caractères personnel
- sécurisation de l'accès des données
- continuité du service
- procédure d'embauche et débauche sur la sécurisation des accès

4. Critère environnemental sur 10 points

Le critère sera apprécié au regard de la performance du candidat en matière de réduction de l'empreinte environnementale numérique (matériel mis à disposition de ses téléopérateurs ex: matériel reconditionné, gestion de la fin de vie des équipements...)

ARTICLE 10 - RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Pour obtenir tous renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats ont la possibilité de poser des questions par voie électronique à l'adresse suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr>. Les candidats ayant utilisé cette voie, recevront la réponse de ce service.

Les questions sont posées et les réponses apportées dans les mêmes délais que pour les réponses écrites (Cf. clause service d'horodatage des échanges).

Les questions devront nous parvenir 5 jours avant la date limite des offres ; une réponse sera alors adressée 4 jours au plus tard avant la date limite fixée pour la réception des offres à tous les candidats.

ARTICLE 11 - MODIFICATION DE DETAIL AU DOSSIER DE CONSULTATION

Le pouvoir adjudicateur peut apporter, au plus tard 4 jours avant la date limite fixée pour la remise des offres, des modifications de détail au dossier de consultation. Les candidats doivent alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

Si pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite fixée pour la remise des offres est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

ARTICLE 12 : MENTIONS COMPLEMENTAIRES

Les candidats s'engagent à ne pas contester le présent règlement de la consultation, les documents auquel il renvoie, ainsi que les éléments constitutifs du règlement de consultation.

Le pouvoir adjudicateur s'engage sur l'intégrité des documents mis en ligne. Toute modification des documents est interdite à l'exception de celles expressément demandées par le pouvoir adjudicateur. Ces mêmes documents sont disponibles imprimés sur papier et conservés dans les locaux du Service Marchés de la CRAM Ile de France et dans ce cas sont les seuls faisant foi sous cette forme.

ARTICLE 12 : DELAIS ET VOIES DE RECOURS

Tous litiges concernant l'interprétation et l'exécution des présentes clauses seront portés devant le Tribunal de Grande Instance de Paris, Parvis du Tribunal 75017 Paris, pour les cas où la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile-de-France est défenderesse.