

RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

Création et gestion d'un centre de contact destiné aux usagers des services consulaires et fourniture de services associés

Numéro de consultation : MEAE_20004_DFAE

Procédure d'appel d'offres ouvert établie en application des articles R2124-1 à R2124-2 du code de la commande publique publié le 5 décembre 2018 au Journal officiel de la République française.

Ce marché est un accord-cadre à bons de commande mono-attributaire passé en application des articles L2125-1 et suivants du Code de la commande publique.

Le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères est dénommé : "le MEAE" ou "l'Administration" ou "le pouvoir adjudicateur".

Le présent règlement de consultation est commun aux deux lots.

TABLE DES MATIERES

Article 1 -	ACHETEUR _____	3
Article 2 -	OBJET DE LA CONSULTATION _____	3
Article 3 -	CONDITIONS DE LA CONSULTATION _____	3
3.1	Procédure de passation _____	3
3.2	Allotissement _____	3
3.3	Forme et étendue de l'accord-cadre _____	3
3.4	Durée de l'accord-cadre _____	4
3.5	Lieu d'exécution _____	4
3.6	Variantes _____	4
3.7	Prestations supplémentaires éventuelles _____	4
3.8	Traitement de données à caractère personnel _____	5
3.9	Égalité femmes hommes en matière professionnelle _____	5
3.10	Considérations sociales _____	6
Article 4 -	INFORMATION DES CANDIDATS _____	6
4.1	Contenu des documents de la consultation _____	6
4.2	Coordonnées de la personne pouvant renseigner les candidats _____	7
4.3	Modalités de retrait et de consultation des documents _____	7
4.4	Modification de détail des documents de la consultation _____	7
4.5	Questions - Réponses _____	7
Article 5 -	CANDIDATURE _____	8
5.1	Interdictions de soumissionner _____	8
5.2	Conditions de participation _____	8
5.3	Présentation de la candidature _____	8
5.3.1	Candidature sous forme de Document Unique de Marché Européen (DUME) _____	8
5.3.2	Candidature hors DUME avec les formulaires DC1 et DC2 _____	9
5.4	Justificatifs et moyens de preuves à transmettre concernant l'aptitude et les capacités du candidat _____	9
5.5	Transmission des justificatifs et moyens de preuve concernant l'aptitude et les capacités du candidat _____	9
5.6	Examen des candidatures _____	10
5.7	Précisions concernant les groupements d'opérateurs économiques _____	10
5.8	Précisions concernant la sous-traitance _____	11
5.8.1	Candidature sous forme de DUME _____	11
5.8.2	Candidature hors DUME avec le formulaire DC4 _____	11
Article 6 -	OFFRES _____	11
6.1	Présentation de l'offre initiale _____	11
6.2	Examen des offres _____	11
6.2.1	Critères d'attribution des offres _____	15
6.2.2	Méthode de notation des offres _____	15
6.3	Durée de validité des offres _____	15
6.4	Visite sur site _____	16
Article 7 -	MODALITES DE TRANSMISSION DES PLIS _____	16
7.1	Date et heure limites de réception des plis _____	16
7.2	Conditions de transmission des plis _____	16
7.2.1	Par voie de dématérialisation _____	16
Article 8 -	ATTRIBUTION DE L'ACCORD-CADRE _____	18
8.1	Mise au point _____	20
8.2	Signature du marché _____	20
8.3	Préparation de la prestation _____	20
Article 9 -	LANGUE _____	20
Article 10 -	CONTENTIEUX _____	20
Article 11 -	ANNEXES _____	20

Article 1 - ACHETEUR

Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.
Direction des Français à l'étranger et de l'administration consulaire.

Article 2 - OBJET DE LA CONSULTATION

L'accord-cadre a pour objet la mise en place et la gestion d'un centre de contact pour la prise en charge de l'accueil téléphonique et la gestion de demandes par courriels des Français établis ou de passage à l'étranger, usagers des services consulaires.

L'accord-cadre porte sur des prestations de Services.

La classification conforme au vocabulaire commun des marchés européens (CPV) est :
79512000-6 – Centre d'appels
64200000-8 – Services de télécommunications

Article 3 - CONDITIONS DE LA CONSULTATION

3.1 Procédure de passation

L'accord-cadre est passé selon la procédure d'appel d'offres ouvert établie en application des articles R2124-1 à R2124-2 du code de la commande publique publié le 5 décembre 2018 au Journal officiel de la République française.

3.2 Allotissement

Les prestations sont alloties de la manière suivante :

N°	Intitulés lots séparés
1	Création et gestion d'un centre de contact
2	Fourniture de services de collecte de numéros fixes nationaux à l'étranger

Les soumissionnaires sont libres de présenter une offre pour chacun des lots.

Le nombre de lots qui pourra être attribué à un même soumissionnaire n'est pas limité.

3.3 Forme et étendue de l'accord-cadre

Ce marché est un accord-cadre à bons de commande mono-attributaire, au sens des articles L2125-1-1°, R.2162-2 et suivants du code de la commande publique.

Chaque lot donne lieu à la conclusion d'un accord-cadre à bons de commande sans montant minimum ni montant maximum.

Le montant estimatif sur la durée totale du marché est de 3.300.000€ HT.

Le montant estimatif du lot 1 est de 3.140.000 € HT.

Le montant estimatif du lot 2 est de 160.000 € HT.

3.4 Durée de l'accord-cadre

Chaque lot est conclu pour 12 mois à compter de sa notification.

Ces durées s'entendent hors reconduction(s) éventuelle(s).

Lots	Reconductions
Lot 1 : Création et gestion d'un centre de contact	Nombre : 3 Modalités : Le marché peut être reconduit tacitement par période de douze mois, sans que la durée totale du lot ne puisse excéder quatre ans.
Lot 2 : Fourniture de services de collecte de numéros fixes nationaux à l'étranger	Nombre : 3 Modalités : Le marché peut être reconduit tacitement par période de douze mois, sans que la durée totale du lot ne puisse excéder quatre ans.

3.5 Lieu d'exécution

Le lieu d'exécution des prestations objets du lot 1 est : Île-de-France. Le centre de contact sera situé dans les locaux du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, sur le site Convention, à l'adresse suivante : 27, rue de la Convention - 75015 Paris.

Le centre pourra éventuellement être situé sur le site de La Courneuve, au : 3, rue Suzanne Masson - 93120 La Courneuve. Les soumissionnaires du lot 1 seront informés du changement de lieu d'exécution via PLACE.

Le lot 2 est exécuté dans les locaux du titulaire.

3.6 Variantes

Les soumissionnaires sont autorisés à présenter des variantes pour le lot 1 uniquement.

3.7 Prestations supplémentaires éventuelles

Des prestations supplémentaires éventuelles (PSE) peuvent être proposées par les soumissionnaires. Les spécifications techniques sont précisées aux articles 12 et 13 du CCTP.

L'Administration se réserve le droit de commander ou non une ou plusieurs prestations supplémentaires au moment de la signature du contrat.

3.8 Traitement de données à caractère personnel

En application de l'article 13 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), les candidats sont informés que des données à caractère personnel (notamment nom, prénom, adresse mail, données de connexion) collectées dans le cadre de la présente procédure de passation et dans le cadre de l'exécution du présent marché public sont susceptibles de faire l'objet de traitement(s).

Identité et coordonnées du responsable de traitement et de son représentant:

Le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères
27, rue de la Convention
75732 PARIS CEDEX 15
Représentée par le Responsable Ministériel des Achats

Responsable de Traitement Opérationnel (RTO) :
Le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères
Représentée par la personne déléguée à la protection des données:
Mme Catherine GAI
Catherine.gai@diplomatie.gouv.fr

Base juridique du traitement : c) et e) de l'article 6.1 du RGPD

Finalité du ou des traitements : suivi de la présente procédure de passation, attribution du marché public et obligations légales en matière de durée d'utilité administrative (DUA) applicable aux marchés publics.

Destinataires ou catégorie de destinataires : les données à caractère personnel concernées sont destinées exclusivement aux agents de l'Acheteur, des ministères et des opérateurs de l'Etat, en charge de la passation puis de l'exécution du présent contrat.

Durée de conservation : ces données sont conservées pendant toute la durée de passation et d'exécution du contrat ainsi que durant la DUA applicable au contrat.

Conformément aux dispositions des articles 15 à 21 du RGPD, les personnes dont les données à caractère personnel sont collectées disposent notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement à ces informations qui les concernent. Elles peuvent également s'opposer au traitement de ces données. L'exercice des droits d'information et d'accès aux données à caractère personnel peut être effectué auprès du délégué à la protection des données.

La personne dont les données à caractère personnel sont collectées dans le cadre de la présente procédure dispose d'un droit de réclamation auprès de la CNIL.

3.9 Égalité femmes hommes en matière professionnelle

Le MEAE ayant obtenu le label « Égalité » AFNOR souhaite mobiliser les entreprises dans le cadre de sa politique d'achats responsables.

Afin de progresser en matière d'égalité entre les femmes et les hommes, le ministère s'engage à mettre en oeuvre un plan d'actions pluriannuel pour lutter contre les comportements sexistes et les violences faites aux femmes, favoriser le rééquilibrage de la rémunération entre les femmes et les hommes et développer les parcours professionnels, en particulier l'accès aux fonctions d'encadrement supérieur.

Compte tenu de ces orientations, il est demandé à l'attributaire du marché de compléter et retourner le questionnaire élaboré par le ministère et fourni en annexe au présent règlement de consultation.

Ce questionnaire n'a pas de valeur contraignante. Toutefois, il est demandé à l'attributaire de transmettre avant la date de notification du marché.

Dans une démarche d'amélioration et de progrès, le Titulaire actualise ce questionnaire, dans les conditions fixées dans le CCAP. A titre supplémentaire, s'il le souhaite, le Titulaire peut proposer tout projet permettant d'enrichir son offre sociale.

Le questionnaire mentionné ci-dessus est déposé par l'attributaire du marché sur la plateforme en ligne, mise à disposition gratuitement à l'adresse suivante :

<https://www.e-attestations.com>

3.10 Considérations sociales

Pour promouvoir l'emploi et combattre l'exclusion, le pouvoir adjudicateur a décidé de faire application des dispositions de l'article L.2112-2 du Code de la Commande Publique incluant dans le cahier des charges de la présente consultation une clause obligatoire d'insertion par l'activité économique.

Cette clause est applicable au lot 1 du présent marché.

Pour l'exécution du marché, l'entreprise attributaire devra réaliser une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Pour faciliter la mise en œuvre de la clause d'insertion, le pouvoir adjudicateur a mis en place un dispositif d'accompagnement mis en œuvre par

Ensemble Paris Emploi Compétences
209 rue La Fayette
75010 Paris

Les candidats ne sont pas autorisés à formuler de réserve dans leur offre sur la clause obligatoire d'insertion par l'activité économique.

Une offre qui ne satisferait pas à cette condition d'exécution sera déclarée irrégulière au motif de non-respect du cahier des charges.

Article 4 - INFORMATION DES CANDIDATS

4.1 Contenu des documents de la consultation

Les documents de la consultation mis à disposition sont les suivants :

- le présent règlement de consultation commun aux deux lots et ses deux annexes (Grille de conformité – Attentes lot 1 et Grille de conformité - Attentes lot 2) ;
- un bordereau de prix unitaires et un DQE pour chaque lot ;
- le cahier des clauses administratives particulières MEAE_20004_DFAE commun aux deux lots et son annexe :

- Annexe - Egalité femmes-hommes en matière professionnelle
- le cahier des clauses techniques particulières MEAE_20004_DFAE du lot 1 et son annexe :
 - Annexe - Grille de conformité- Requis lot 1
- le cahier des clauses techniques particulières MEAE_20004_DFAE du lot 2 et son annexe :
 - Annexe - Grille de conformité- Requis lot 2
- le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de Fournitures Courantes et Services (CCAG-FCS) approuvé par l'arrêté du 19 janvier 2009 (Journal Officiel de la République Française du 19 mars 2009). Bien que matériellement non joint aux documents contractuels, le CCAG-FCS est réputé connu des deux parties.

4.2 Coordonnées de la personne pouvant renseigner les candidats

Les demandes de renseignements sont à présenter uniquement par l'intermédiaire de la plate-forme des achats de l'Etat (PLACE), à l'adresse internet : www.marches-publics.gouv.fr, référence : MEAE_20004_DFAE.

4.3 Modalités de retrait et de consultation des documents

Les documents sont accessibles uniquement par voie électronique, sur la plate-forme des achats de l'Etat (PLACE) (www.marches-publics.gouv.fr), référence : MEAE_20004_DFAE.

4.4 Modification de détail des documents de la consultation

Des modifications peuvent être apportées aux documents de la consultation au plus tard 6 jours avant la date limite de remise des offres.

Les modifications ne pourront être communiquées qu'aux candidats dûment identifiés lors du retrait du dossier.

Les candidats devront répondre sur la base du dernier dossier modifié.

Dans le cas où un candidat aurait remis une offre avant les modifications, il pourra en remettre une nouvelle sur la base du dernier dossier modifié, avant la date et heure limites de dépôt des offres.

Dans l'hypothèse où la date de remise des offres initialement fixée ne permet pas la modification ou la transmission des offres dans le délai imparti, cette date sera reportée par l'acheteur. Les candidats identifiés sont informés du report de la date limite de remise des plis.

4.5 Questions - Réponses

Pendant la phase de consultation, les candidats peuvent faire parvenir leurs questions et les demandes de renseignements complémentaires sur la plate-forme des achats de l'Etat (PLACE) : <https://www.marches-publics.gouv.fr>.

Les réponses aux demandes de renseignements complémentaires, envoyées en temps utile, sur les documents de la consultation sont transmises aux candidats au plus tard 6 jours avant la date limite fixée pour la réception des offres.

5.1 Interdictions de soumissionner

Conformément aux dispositions du code de la commande publique relative aux exclusions de plein droit et aux exclusions à l'appréciation de l'acheteur, les personnes se trouvant dans un des cas d'exclusion sont exclues de la procédure.

Lorsqu'un opérateur économique se trouve, en cours de procédure, en situation d'exclusion, il en informe sans délai l'acheteur qui l'exclut pour ce motif.

En cas d'exclusion à l'appréciation de l'acheteur, l'opérateur économique présente, à la demande de l'acheteur, ses observations afin d'établir qu'il a pris les mesures nécessaires ou encore que sa participation à la présente consultation n'est pas susceptible de porter atteinte à l'égalité de traitement

5.2 Conditions de participation

Une même personne ne peut représenter plus d'un candidat pour un même marché.

L'acheteur n'impose pas aux candidats de niveaux minimums de capacité.

5.3 Présentation de la candidature

Les candidats ont le choix de présenter leur candidature :

- sous forme de document unique de marché européen électronique (DUME) en utilisant le service DUME ou le service exposé de PLACE ;
- sous forme de candidature standard en utilisant les formulaires DC1 et DC2.

Si le candidat candidate à plusieurs lots, il peut remettre un dossier de candidature unique à condition de présenter ses capacités professionnelles, techniques et financières lot par lot.

5.3.1 Candidature sous forme de Document Unique de Marché Européen (DUME)

Les candidats peuvent présenter leur candidature en renseignant le formulaire DUME accessible :

- depuis le service exposé de PLACE
- depuis l'adresse URL suivante : <https://dume.chorus-pro.gouv.fr>

Les parties II (informations concernant l'opérateur économique), III (motifs d'exclusion), IV (critères de sélection) et le cas échéant V (réduction du nombre de candidats qualifiés) du formulaire sont à renseigner.

Des renseignements complémentaires au sujet du DUME électronique sont disponibles à l'adresse URL suivante : <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/pour-les-entreprises/>

Les candidats renseignent les parties suivantes du DUME :

- La partie IV- B 1a) : chiffre d'affaires annuel « général » des 3 derniers exercices ;
- La partie IV – B 2a) : chiffre d'affaires annuel « spécifique » dans le domaine d'activité couvert par le marché des 3 derniers exercices ;
- La partie IV- C 1b) : les prestations principales de même nature réalisées sur les 3 dernières années. Cette liste peut être complétée par l'expérience datant de plus de 3 ans ;
- La partie IV- C8) : les effectifs moyens annuels et le nombre de cadres pendant les 3 dernières années ;
- La partie IV- C9) : l'outillage, le matériel et l'équipement technique à disposition pour l'exécution du marché ;
- La partie II: informations concernant l'opérateur économique ;

- La partie III: motifs d'exclusion ;
- La partie VI: déclarations finales.

5.3.2 Candidature hors DUME avec les formulaires DC1 et DC2

Les candidats doivent transmettre les documents et renseignements suivants :

- Lettre de candidature ou formulaire DC1 (téléchargeable à partir du lien <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>) ou équivalent, dûment rempli, daté et signé. Dans le cas d'un groupement d'entreprises, le formulaire DC1 sera signé par chaque membre du groupement;
- Déclaration du candidat ou formulaire DC2 (téléchargeable à partir du lien <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>), ou équivalent, dûment rempli et daté;

5.4 Justificatifs et moyens de preuves à transmettre concernant l'aptitude et les capacités du candidat

Les documents justificatifs concernant les aptitudes et capacités sont :

- inscription au registre du commerce et des sociétés
- copie du jugement prononcé si le candidat est en redressement judiciaire;
- Pièces relatives au pouvoir des personnes habilitées à engager le candidat;
- Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations objet du marché, réalisés au cours des trois derniers exercices
- Preuve d'une assurance pour les risques professionnels ;
- 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. Les services sont prouvés par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique.
- Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années ;

Si, pour une raison justifiée, le candidat n'est pas en mesure de produire les renseignements et documents demandés par l'acheteur, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout autre moyen considéré comme approprié par l'acheteur.

En application des dispositions de R.2144-4 du code de la commande publique, l'acheteur n'exige que du seul soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer le marché public qu'il justifie ne pas se trouver dans un des cas des motifs d'exclusion.

5.5 Transmission des justificatifs et moyens de preuve concernant l'aptitude et les capacités du candidat

Les justificatifs et les moyens de preuve sont fournis lors de la transmission de la candidature via la plateforme des achats de l'État (PLACE) ou à l'adresse suivante : <https://www.e-attestations.com>.

Les candidats ne sont pas tenus de fournir ces justificatifs moyens de preuve lorsque l'acheteur peut les obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans sa candidature toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou de cet espace et que l'accès soit gratuit.

Le candidat n'est pas tenu de fournir les documents justificatifs déjà transmis à l'acheteur dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables. Dans ce cas, il indique les moyens de preuves concernés ainsi que la référence de la ou des consultation(s) pour la ou lesquelles ces moyens de preuve ont déjà été transmis.

5.6 Examen des candidatures

En application des dispositions de l'article R.2161-4 du code de la commande publique, l'acheteur décide d'examiner les offres avant les candidatures.

Les documents justificatifs concernant l'aptitude et les capacités ainsi que les moyens de preuve relatifs aux motifs d'exclusion ne sont demandés par l'acheteur qu'au(x) soumissionnaire(s) auquel(s) il est envisagé d'attribuer le marché public.

Si l'acheteur constate, avant de procéder à l'examen des candidatures, que des pièces ou des informations dont la production était réclamée sont absentes ou incomplètes, il peut demander aux candidats concernés de compléter leur dossier de candidature dans un délai identique pour tous.

Ce délai est précisé avec la demande de complément.

Les candidatures incomplètes ou demeurées incomplètes à la suite d'une demande de compléments sont éliminées.

L'acheteur n'a pas fixé de minimums de capacité comme condition de participation : les candidatures qui ne justifient pas de l'aptitude professionnelle ou qui ne disposent manifestement pas des capacités professionnelles, techniques ou financières suffisantes demandées pour cette consultation sont éliminées.

5.7 Précisions concernant les groupements d'opérateurs économiques

Un service de bourse à la cotraitance est proposé sur le portail « entreprises » du profil d'acheteur de l'Etat (Plateforme des achats de l'Etat : PLACE) utilisé par les ministères et les établissements publics d'Etat. Ce service entend faciliter les contacts des entreprises entre elles qui souhaitent répondre à des marchés publics de manière groupée sous la forme d'un groupement d'opérateurs économiques.

Des fiches explicatives et le mode d'emploi de ce service sont disponibles aux adresses suivantes :

- https://www.marches-publics.gouv.fr/docs/outils-esr-2017/place/Bourse_cotraitance_mode_emploi6.pdf
- <https://www.economie.gouv.fr/dae/bourse-a-cotraitance-service-pour-aider-entreprises>

Dans le cadre de la consultation, l'acheteur n'autorise pas le candidat à présenter plusieurs offres en agissant à la fois :

- en qualité de candidat individuel et de membre d'un groupement d'opérateurs économiques ;
- en qualité de membre de plusieurs groupements d'opérateurs économiques.

La forme du groupement n'est pas imposée au stade de la procédure de passation. En cas de groupement conjoint, le mandataire sera solidaire.

Dans le cas d'une candidature d'un groupement d'opérateurs économiques, chaque membre du groupement doit fournir l'ensemble des documents et renseignements attestant de ses capacités juridiques, professionnelles, techniques et financières. L'appréciation des capacités du groupement est globale.

Si le groupement d'opérateurs économiques présente sa candidature sous la forme du DUME, chacun des membres du groupement doit fournir un DUME distinct.

Dans le cas d'un groupement d'opérateurs économiques, les candidats transmettent les renseignements suivants des formulaires DC1 et DC2 :

Le formulaire DC1 sera complété pour chaque membre du groupement ;

Le formulaire DC2 est rempli par chaque membre du groupement.

5.8 Précisions concernant la sous-traitance

5.8.1 Candidature sous forme de DUME

Si le candidat s'appuie sur un ou des sous-traitants pour faire acte de candidature, il renseigne la partie II-C du DUME et fournit pour chacun de ces sous-traitants un formulaire DUME distinct signé par le sous-traitant et contenant les informations des sections A et B de la partie II ainsi que celles de la partie III et, le cas échéant, les parties IV et V.

Si le candidat ne s'appuie pas sur de la sous-traitance pour faire acte de candidature mais qu'il a l'intention de sous-traiter une part du marché, il renseigne la partie II-D du DUME et fournit les informations figurant dans les parties II-A et B et III pour chacun de ces sous-traitants.

5.8.2 Candidature hors DUME avec le formulaire DC4

La présentation d'un sous-traitant se fait à l'aide de l'imprimé DC 4 (Déclaration de sous-traitance) dûment rempli et signé par le sous-traitant et le candidat, comportant l'indication des capacités professionnelles, techniques et financières du sous-traitant ainsi que la déclaration sur l'honneur que le sous-traitant ne tombe pas sous le coup d'une interdiction d'accéder aux marchés publics. Ce formulaire est disponible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>

Article 6 - OFFRES

6.1 Présentation de l'offre initiale

L'offre du soumissionnaire comporte les pièces suivantes :

- Le bordereau de prix (BPU) et le détail quantitatif estimatif (DQE) complétés ;
- Un relevé d'identité bancaire ;
- Le mémoire technique du candidat répondant au cahier des charges ;
- La grille de conformité annexée au CCTP ;
- L'attestation de visite sur site mentionnée à l'article 6.4 du présent règlement.

6.2 Examen des offres

Les offres inappropriées, irrégulières ou inacceptables, sont éliminées.

Toutefois, l'acheteur peut autoriser tous les soumissionnaires concernés à régulariser les offres irrégulières dans un délai approprié, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses et que cette régularisation n'ait pas pour effet de modifier les caractéristiques substantielles des offres.

L'acheteur peut demander aux soumissionnaires de préciser la teneur de leur offre. Cette demande ne peut ni aboutir à une négociation ni à une modification de l'offre.

Les soumissionnaires doivent répondre à l'ensemble des besoins exprimés par le MEAE. Ils sont exprimés par les marquages « **REQUIS** » (REQ) et « **ATTENTES** » (ATT) suivis d'un numéro d'ordre. Les grilles de conformité concernant les « **REQUIS** » (REQ) des lots 1 et 2 sont annexées à leur CCTP respectif ; les grilles de conformité « **ATTENTES** » (ATT) des lots 1 et 2 sont annexées au présent règlement de consultation. Le soumissionnaire indique de quelles façons son offre répond à ces besoins **en complétant les grilles de conformité annexées**, en sus du mémoire technique.

Les « **ATTENTES** » donnent lieu à une réponse synthétique dans la grille de conformité et à une réponse détaillée dans le mémoire technique et autres documents de l'offre présentée par le soumissionnaire.

LOT 1

Sous-critère technique n°1

Qualification des équipes et performance : dimensionnement, organisation, gestion des ressources humaines.

25 points sur 100

ATT.01 Le soumissionnaire présente les moyens et l'organisation qu'il entend mettre en place pour prendre en charge chacun des paliers en respectant les critères de performance prévus au paragraphe « Qualité de service ». Il inclut une présentation de son offre et de son expérience en matière de télétravail, qu'il soit natif pour une partie des agents ou associé à un plan de reprise d'activité.

ATT.02 Le soumissionnaire présente les modalités de contrôle de la performance qualitative qu'il entend mettre en œuvre.

ATT.03 Prestation supplémentaire éventuelle : le soumissionnaire décrit de façon succincte les modalités et les délais d'ouverture d'un centre de renfort. Le prix des appels et courriels traités en centre de renfort peut être exprimé au forfait ou à l'unité.

ATT.04 Le soumissionnaire décrit les mesures et les moyens qu'il est en mesure de mettre en œuvre pour garantir la continuité, ou la reprise, des services. Il présente son offre et son expérience en matière de télétravail. Il détaille le niveau d'implication du MEAE dans l'activation et le retour arrière du ou des plans envisagés.

ATT.05 Le soumissionnaire présente les moyens par lesquels il favorise la fidélisation de ses personnels.

ATT.06 Le soumissionnaire propose un planning pour la création du volet de formation sur l'organisation et les missions des services consulaires. Il estime la charge de travail que le MEAE doit provisionner pour y faire face.

Sous-critère technique n°2

Caractéristiques fonctionnelles, ergonomie et continuité des solutions.

25 points sur 100

ATT.07 Le soumissionnaire décrit et représente graphiquement les principes d'architecture qu'il envisage de mettre en œuvre pour délivrer les services.

ATT.08 Le soumissionnaire décrit les modalités de réacheminement des numéros et précise les conséquences du réacheminement sur les statistiques d'appels.

ATT.09 Le soumissionnaire décrit le service de SVI et notamment les modalités d'enregistrement, d'activation et de désactivation des messages.

ATT.10 Le soumissionnaire décrit les modalités de modification de l'arborescence. Il est souhaitable, d'une part, que le MEAE puisse mener cette opération de façon autonome, sur la base d'une procédure assez simple pour être conduite

par un agent non spécialiste, d'autre part, qu'il ne soit pas nécessaire de se déplacer sur site pour mener à bien cette opération. Si cette procédure ne peut être effectuée de manière autonome par le MEAE, le soumissionnaire présente une tarification unitaire des interventions et en décrit de manière succincte les conditions pratiques.

ATT.11 Le soumissionnaire liste les modalités intégrées à son offre pour gérer les temps d'attente et la dissuasion.

ATT.12 Le soumissionnaire décrit son service d'enregistrement.

ATT.13 Le soumissionnaire présente son service de collecte et gestion des courriels. Il détaille les principes d'architecture et la technologie utilisée.

ATT.14 Le soumissionnaire décrit son service d'envoi de SMS et communique sa grille tarifaire par pays et/ou zone géographique. Il décrit les informations contenues dans le ticket de taxation et son format.

ATT.15 Prestation supplémentaire éventuelle : le soumissionnaire décrit son service de demande de rappel.

ATT.16 Le soumissionnaire présente les fonctionnalités de la base de connaissance associée à son offre.

ATT.17 Le soumissionnaire présente son service d'hébergement et de maintenance de la base de connaissance ainsi que les modalités qui peuvent être envisagées pour en assurer la réversibilité.

ATT.18 Le soumissionnaire décrit les fonctionnalités de son interface agent.

ATT.19 Le soumissionnaire présente un projet de PAS. Un sommaire est proposé en annexe au CCTP.

ATT.20 Le soumissionnaire détaille ses engagements de service en matière de disponibilité, de temps de réponse, de qualité sonore et de GTR.

Sous-critère technique n°3

Pilotage, reporting, assistance technique.

10 points sur 100

ATT.21 Le soumissionnaire présente les modalités d'accès aux statistiques de suivi d'activité du centre.

ATT.22 Le soumissionnaire communique un exemple de plan d'assurance qualité applicable au marché.

ATT.23 Le soumissionnaire présente son service de support.

ATT.24 Le soumissionnaire indique dans quelles mesures le MEAE peut disposer d'un accès aux équipements qu'il installe dans les locaux du MEAE à des fins d'audit.

ATT.25 Le soumissionnaire présente son offre de suivi de facturation.

ATT.26 Le soumissionnaire précise son engagement sur la durée de la phase de mise en œuvre initiale, en s'appuyant sur une moyenne constatée et/ou un retour expérience de structure similaire au MEAE.

ATT.27 Le soumissionnaire présente un planning prévisionnel détaillé de mise en œuvre initiale des services. Il estime la charge de travail que doit provisionner le MEAE pour répondre à ce planning, ainsi que la charge prévisionnelle pour les intervenants du titulaire. Il produit une matrice de responsabilité indiquant le rôle de chacun des intervenants.

ATT.28 Le soumissionnaire présente une proposition de plan de recette pour la VABF.

ATT.29 Le soumissionnaire propose un plan de recette pour la VSR.

LOT 2

Note technique : 40 sur 100

Le soumissionnaire précise les modalités d'adjonction et de résiliation d'un numéro fixe national, y compris la durée minimum nécessaire pour les mettre en œuvre et les éventuelles spécificités par pays.

ATT.01 Le soumissionnaire indique pays par pays sa capacité à mettre en place les services répondant aux caractéristiques listées dans le CCTP.

ATT.02 Le soumissionnaire précise dans quelle mesure il est possible de souscrire, pays par pays, un numéro mnémotechnique, et si cela entraîne un surcoût d'abonnement mensuel.

ATT.03 Le soumissionnaire précise les modalités et le coût de la portabilité des numéros fixes d'appel nationaux, par pays.

ATT.04 Le soumissionnaire décrit les modalités de modification des associations de numéros. Il précise les conditions dans lesquelles ces opérations d'association peuvent être déléguées au MEAE.

ATT.05 Le soumissionnaire présente ses tarifs à la minute par pays.

ATT.06 Le soumissionnaire communique un exemple de plan d'assurance qualité applicable au marché.

ATT.07 Le soumissionnaire détaille ses engagements de service, en distinguant au besoin des pays ou zones. Il précise si le MEAE peut recevoir des notifications sur des alarmes impactant les services auxquels il a souscrit.

ATT.08 Le soumissionnaire présente son service de support. Notamment : méthode d'ouverture de ticket ; gestion des escalades et suivi des tickets ; portail client.

ATT.09 Le soumissionnaire présente son offre de reporting.

ATT.10 Le soumissionnaire décrit les mesures et les moyens qu'il est en mesure de mettre en œuvre pour garantir la continuité ou la reprise des services. Il présente son offre et son expérience en matière d'accompagnement du télétravail. Il détaille le niveau d'implication du MEAE dans l'activation et le retour arrière du ou des plans envisagés.

ATT.11 Le soumissionnaire présente un projet de Plan d'Assurance Sécurité. Un sommaire est proposé en annexe au CCTP.

ATT.12 Le soumissionnaire précise son engagement sur temps de mise en œuvre initiale, en s'appuyant sur une moyenne constatée et/ou un retour expérience de structure similaire au MEAE.

ATT.13 Le soumissionnaire présente un planning prévisionnel détaillé de mise en œuvre initiale des services et de mise en œuvre lors de l'ajout d'un ou plusieurs pays. Il estime la charge de travail que doit provisionner le MEAE pour répondre à ce planning, ainsi que la charge prévisionnelle pour les intervenants du titulaire. Il produit une matrice de responsabilité indiquant le rôle de chacun des intervenants.

ATT.14 Le soumissionnaire présente une proposition de plan de recette pour la VABF.

ATT.15 Le soumissionnaire propose un plan de recette pour la VSR.

ATT.16 Le soumissionnaire propose un cahier de contrôle pour l'ajout d'un pays.

ATT.17 Le soumissionnaire propose un cahier de contrôle pour l'ajout d'un pays.

6.2.1 Critères d'attribution des offres

Pour le lot 1, « Création et gestion d'un centre de contact », les critères d'attribution sont listés dans le tableau suivant :

Critères et sous-critères	Pondération
1. Qualité technique globale de l'offre	60
Qualification et performance de l'équipe mise à disposition (dimensionnement de l'équipe, organisation, gestion des ressources humaines)	25
Caractéristiques fonctionnelles, ergonomie et continuité des solutions.	25
Pilotage, reporting, assistance technique	10
2. Prix	40

Pour le lot 2, « Fourniture de services de collecte de numéros fixes nationaux à l'étranger », l'offre précisera notamment les modalités d'adjonction et de résiliation d'un numéro fixe national, y compris la durée minimum nécessaire pour le mettre en œuvre et les éventuelles spécificités par pays. Les critères d'attribution sont listés dans le tableau suivant :

Critères et sous-critères	Pondération
1. Simplicité d'utilisation, résilience, efficacité du service de support	40
2. Prix	60

6.2.2 Méthode de notation des offres

Le marché sera attribué sur la base des critères ci-dessus énoncés, en fonction de la pondération qui leur a été attribuée. L'offre la mieux classée est retenue. Le critère technique sera jugé en attribuant des notes de 1 à 10.

La notation du critère prix sera effectuée selon la méthode suivante (pour les deux lots) :

Note = (prix le plus bas/prix de l'offre examinée) x 10

6.3 Durée de validité des offres

Les offres sont valables 120 jours à compter de la date limite de remise des offres.

6.4 Visite sur site

Afin de prendre connaissance des contraintes relatives à l'exécution des prestations, les candidats doivent obligatoirement visiter les locaux affectés au futur centre de contact.

Les visites auront lieu à la date du **25 janvier 2021**. Dans l'hypothèse où l'Administration ne sera pas en mesure de permettre la visite du site, notamment en raison de contraintes sanitaires, une date de visite supplémentaire sera éventuellement prévue à une date communiquée via PLACE à l'ensemble des candidats.

Les modalités d'organisation de la visite seront préalablement précisées via PLACE aux candidats qui auront pris contact avec l'Administration. **Pour procéder à ces visites, les candidats doivent impérativement se signaler à l'adresse :**

visite.fae@diplomatie.gouv.fr

A l'issue de ces visites, les candidats reçoivent une attestation de visite. Les candidats joignent cette attestation dans leur réponse à la consultation. L'offre d'un candidat n'ayant pas procédé à la visite préalable obligatoire sera éliminée.

Article 7 - MODALITES DE TRANSMISSION DES PLIS

7.1 Date et heure limites de réception des plis

Les plis devront être transmis avant le **19 février 2021 à 12H00**.

Seuls peuvent être ouverts les plis qui ont été reçus au plus tard à la date et à l'heure limites mentionnées ci-dessus. Les plis qui sont reçus ou remis après ces date et heure ne sont pas ouverts.

Les plis et la "copie de sauvegarde" parvenus hors délai sont inscrits au registre des dépôts et sont rejetés.

7.2 Conditions de transmission des plis

Pour cette consultation, seuls sont autorisés les dépôts électroniques à l'adresse suivante <https://www.marches-publics.gouv.fr>.

En cas d'envoi successifs seul le dernier envoi réceptionné avant la date limite de remise des plis est admis. Les plis antérieurs seront rejetés sans être examinés.

7.2.1 Par voie de dématérialisation

Le dépôt électronique des plis s'effectue exclusivement sur le site (PLACE) : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Les candidats trouveront sur le site www.marches-publics.gouv.fr un «guide utilisateur» téléchargeable qui précise les conditions d'utilisations de la plate-forme des achats de l'État, notamment les pré-requis techniques et certificats

électroniques nécessaires au dépôt d'une offre dématérialisée.

Les frais d'accès au réseau et de recours à la signature électronique sont à la charge de chaque candidat.

Les candidats sont invités à tester la configuration de leur poste de travail et répondre à une consultation test, afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'environnement informatique.

Ils disposent sur le site d'une aide qui expose le mode opératoire relatif au dépôt des plis électroniques.

Plusieurs documents et informations sont disponibles à la rubrique « aide » de la plate-forme:

- Manuel d'utilisation afin de faciliter le maniement de la plate-forme ;
- Assistance téléphonique ;
- Module d'autoformation à destination des candidats ;
- Foire aux questions ;
- Outils informatiques.

Les candidats ont la possibilité de poser des questions sur les documents de la consultation.

Après le dépôt du pli sur la plate-forme, un message indique au candidat que l'opération de dépôt du pli a été réalisée avec succès, puis un accusé de réception lui est adressé par courrier électronique donnant à son dépôt une date et une heure certaines, la date et l'heure de fin de réception faisant référence.

L'absence de message de confirmation de bonne réception ou d'accusé de réception électronique signifie que la réponse n'est pas parvenue à l'acheteur.

L'opérateur économique doit s'assurer que les messages envoyés par la Plate-forme des achats de l'État (PLACE) notamment, *nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr*, ne sont pas traités comme des courriels indésirables.

Présentation des dossiers et format des fichiers

Les formats acceptés sont les suivants : .pdf, .doc, .xls, .ppt, .odt, .ods, .odp, ainsi que les formats d'image jpg, png et de documents html.

Le candidat ne doit pas utiliser de code actif dans sa réponse, tels que :

- Formats exécutables, .exe, .com, .scr, etc. ;
- Macros ;
- ActiveX, Applets, scripts, etc.

Horodatage

Les plis transmis par voie électronique sont horodatés. Tout dossier dont le dépôt se termine après la date et l'heure limite est considéré comme hors délai.

En cas d'indisponibilité de la plate-forme empêchant la remise des plis dans les délais fixés par la consultation, la date et l'heure de remise des offres peuvent être modifiées.

Copie de sauvegarde

Les candidats qui effectuent à la fois une transmission électronique et, à titre de copie de sauvegarde, une transmission sur support physique numérique ou sur support papier doivent faire parvenir cette copie avant la date limite de remise

des plis.

Cette copie de sauvegarde doit être placée dans un pli cacheté comportant les mentions suivantes :

- « Copie de sauvegarde » ;
- Intitulé de la consultation ;
- Nom ou dénomination du candidat.

La copie de sauvegarde ne peut être ouverte que dans les cas prévus à l'article 7 de l'arrêté du 14 décembre 2009 relatif à la dématérialisation des marchés publics.

Le candidat qui envoie ou dépose sa copie de sauvegarde en main propre contre récépissé, le fait à l'adresse suivante : Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, Mission des achats, bureau des marchés publics (DGA/MDA/BMP), 27 rue de la Convention, CS 91533, 75732 Paris Cedex 15, France (en cas d'envoi postal) ou 48 rue de Javel à Paris 15ème (en cas de dépôt sur place : de 9:00 à 12:00 et de 14:00 à 17:00).

Antivirus

Les candidats doivent s'assurer que les fichiers transmis ne comportent pas de virus.

La réception de tout fichier contenant un virus entraînera l'irrecevabilité de l'offre. Si un virus est détecté, le pli sera considéré comme n'ayant jamais été reçu et les candidats en sont avertis grâce aux renseignements saisis lors de leur identification.

Article 8 - ATTRIBUTION DE L'ACCORD-CADRE

Le marché est attribué au soumissionnaire dont l'offre est économiquement la plus avantageuse, au regard des critères d'attribution énoncés dans le présent règlement de la consultation.

Les soumissionnaires évincés sont informés du rejet de leur offre dans les conditions fixées aux articles à l'article R.2181-1 et suivants du code de la commande publique.

Le soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer le marché public n'est pas tenu de fournir les moyens de preuves que l'acheteur peut obtenir:

- directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel
- d'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans son dossier de candidature toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou de cet espace et que l'accès soit gratuit.

Le soumissionnaire n'est pas tenu de fournir les moyens de preuves déjà transmis à l'acheteur dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables. Dans ce cas, il indique les moyens de preuves concernés ainsi que la référence de la ou des consultation(s) pour la ou lesquelles ces moyens de preuve ont déjà été transmis. En cas d'impossibilité de se procurer les moyens de preuve directement auprès des Administrations ou organismes, l'acheteur en demande communication au soumissionnaire

Le soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer le marché public fournit dans le délai fixé dans le courrier l'informant que son offre est susceptible d'être retenue, les documents suivants :

- L'acte d'engagement (ATTR11), à compléter et à signer, le cas échéant par tous les membres du groupement d'opérateurs économiques;
- Le cas échéant, dans le cas où les membres du groupement d'opérateurs économiques ne signent pas tous l'acte d'engagement, le document d'habilitation signé par tous les membres du groupement;
- Le pouvoir du ou des signataires d'engager la personne qu'il représente (Titulaire individuel ou groupement d'opérateurs économiques;

- Le cas échéant, en cas de sous-traitance, la déclaration de sous-traitance (DC4 ou équivalent) signée par le sous-traitant et le soumissionnaire, les renseignements relatifs aux capacités du sous-traitant lorsque le soumissionnaire s'appuie sur celles-ci;
- Le ou les relevé(s) d'identité bancaire ou équivalent;
- En cas de redressement judiciaire, ou une procédure équivalente régie par un droit étranger, la copie du ou des jugements prononcés;
- Le cas échéant, si le soumissionnaire emploie des salariés étrangers, la liste nominative des salariés étrangers qu'il emploie et soumis à l'autorisation de travail prévue à l'article L.5221-2 du code du travail. Cette liste doit comporter toutes les informations figurant à l'article D.8254-2 du code du travail (1° Sa date d'embauche ; 2° Sa nationalité ; 3° Le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail;
- Lorsque le soumissionnaire est établi en France : Un extrait du registre pertinent au sens du IV de l'article R.2143-9 du code de la commande publique, tel qu'un extrait K, un extrait K bis, un extrait D1;
- Lorsque le soumissionnaire est établi en France : Pour les entreprises en cours d'inscription - un récépissé de dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises (CFE);
- Le cas échéant, dans le cas où elles ne sont pas disponibles sur PLACE, le(s) certificat(s) délivré(s) par les Administrations et organismes compétents suivant(s) :
 - ☐ certificat de conformité aux obligations fiscales (au titre de l'impôt sur le revenu, de l'impôt sur les sociétés et/ou de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA))
 - ☐ certificat de l'article L. 243-15 du code de la sécurité sociale, connu sous le nom d'attestation de vigilance
 - ☐ pour tout employeur occupant au moins vingt salariés, le certificat délivré par l'association de gestion du fonds de développement pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH), concernant le respect des dispositions des articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail relatives à l'emploi des travailleurs handicapés

- Lorsque le soumissionnaire est établi hors de France : un document mentionnant son numéro individuel d'identification, attribué en application de l'article 286 ter du code général des impôts. Si le soumissionnaire n'est pas établie dans un pays de l'Union européenne, un document mentionnant l'identité et l'adresse du candidat ou les coordonnées de son représentant fiscal ponctuel en France;

- Lorsque le soumissionnaire est établi hors de France : un document attestant de la régularité de la situation sociale du cocontractant au regard du règlement (CE) n°883/2004 du 29 avril 2004 ou d'une convention internationale de sécurité sociale et, lorsque la législation du pays de domiciliation le prévoit, un document émanant de l'organisme gérant le régime social obligatoire et mentionnant que le cocontractant est à jour de ses déclarations sociales et du paiement des cotisations afférentes, ou un document équivalent ou, à défaut, une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L. 243-15 du code de la sécurité sociale;

- Lorsque le soumissionnaire est établi hors de France : un extrait du registre pertinent au sens de l'article R.2143-9 du code de la commande publique, ou un document équivalent délivré par l'autorité judiciaire ou administrative compétente du pays d'origine, attestant de l'absence de cas d'exclusion. Pour les entreprises en cours de création, un document datant de moins de 6 mois émanant de l'autorité habilitée à recevoir l'inscription au registre professionnel et attestant de la demande d'immatriculation audit registre;

- Lorsque le soumissionnaire est établi hors de France : Le cas échéant, en cas de recours à des travailleurs détachés, dans les conditions définies à l'article L.1262-1 du code du travail :

a) Une copie de la déclaration de détachement effectuée sur le télé-service " SIPS " du ministère chargé du travail, conformément aux articles R. 1263-5 et R. 1263-7 du code du travail ;

b) Une copie du document désignant le représentant mentionné à l'article R. 1263-2-1 du code du travail.

- Lorsque le soumissionnaire est établi hors de France : Lorsque les autorités compétentes du pays d'origine ou d'établissement du soumissionnaire ne délivrent pas les moyens de preuve ou si les documents délivrés ne mentionnent

pas tous les cas d'interdiction de soumissionner, le soumissionnaire peut fournir une déclaration sous serment, ou dans les pays où une telle procédure n'existe pas, par une déclaration solennelle faite par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié de pays d'origine ou d'établissement

8.1 Mise au point

L'acheteur et le soumissionnaire retenu peuvent procéder à une mise au point des composantes du marché public. Cette mise au point ne peut avoir pour objet de modifier des éléments substantiels de l'offre ou du présent marché public.

8.2 Signature du marché

L'accord-cadre est signé par le soumissionnaire retenu au moyen de l'acte d'engagement (formulaire ATTR11) qui lui est adressé par l'acheteur.

En cas de signature électronique, cette dernière doit respecter les exigences prévues par l'annexe MODALITES DE SIGNATURE ELECTRONIQUE.

8.3 Préparation de la prestation

Après notification du marché, une réunion préparatoire du marché sera organisée entre l'Administration et le Titulaire avant le début de la prestation. La date de cette réunion sera communiquée au Titulaire du marché par tout moyen.

Article 9 - LANGUE

Les documents et informations doivent être rédigés en langue française ou, à défaut, être accompagnées d'une traduction en français.

En cas de candidature sous forme de DUME, ce dernier doit être rédigé en français.

Article 10 - CONTENTIEUX

Le tribunal compétent est le Tribunal administratif de Paris, 7 rue de Jouy 75781 Paris cedex 04.

Référé précontractuel : conformément aux dispositions des articles L551-1 et R.551-1 du Code de Justice Administrative, avant la conclusion du contrat ;

- Référé contractuel : conformément aux dispositions des L.551- 13 et R.551-7 du Code de la Justice Administrative, dans un délai :

- de 31 jours suivant la publication d'un avis d'attribution du marché public,

- de 6 mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat en l'absence de publication d'un avis d'attribution.

- Recours en excès de pouvoir : conformément aux dispositions de l'article R.421-1 du Code de la Justice Administrative dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision d'attribution ou de rejet.

- Recours en contestation de validité du contrat : tout candidat évincé peut former un recours en contestation de la validité du contrat, dans un délai de deux mois à compter de la publicité annonçant la conclusion du marché public.

Article 11 - ANNEXES

ANNEXE : MODALITES DE SIGNATURE ELECTRONIQUE

RAPPEL GENERAL

Un zip signé ne vaut pas signature des documents qu'il contient. En cas de fichier zippé, chaque document pour lequel une signature est requise doit être signé séparément.

Une signature manuscrite scannée n'a pas de valeur juridique. Elle constitue une copie de la signature manuscrite et ne peut pas remplacer la signature électronique.

Signature électronique des documents

Chaque document à signer doit l'être individuellement.

Par application de l'arrêté du 15 juin 2012 relatif à la signature électronique dans les marchés publics, le soumissionnaire doit respecter les conditions relatives :

- au certificat de signature du signataire ;
- à l'outil de signature utilisé (logiciel, service en ligne, parapheur le cas échéant), devant produire des jetons de signature* conformes aux formats réglementaires dans l'un des trois formats acceptés.

* Le jeton d'horodatage peut être enveloppé dans le fichier d'origine ou bien apparaître sous la forme d'un fichier autonome (non enveloppé).

Exigences relatives aux certificats de signature du signataire

Le certificat de signature du signataire respecte au moins le niveau de sécurité préconisé.

- 1er cas : Certificat émis par une Autorité de certification "reconnue" :

Le certificat de signature est émis par une Autorité de certification mentionnée dans l'une des listes de confiance suivantes :

- <http://www.lsti-certification.fr> ;
- https://ec.europa.eu/information_society/policy/esignature/trusted-list/tl.pdf ;

Dans ce cas, le candidat n'a aucun justificatif à fournir sur le certificat de signature utilisé pour signer sa réponse.

- 2ème cas : Le certificat de signature électronique n'est pas référencé sur une liste de confiance.

La plate-forme de dématérialisation « PLACE » accepte tous certificats de signature électronique.

Le candidat s'assure que le certificat qu'il utilise est au moins conforme au niveau de sécurité préconisé sur le profil d'acheteur, et donne tous les éléments nécessaires à la vérification de cette conformité par l'acheteur.

Justificatifs de conformité à produire

Le signataire transmet les informations suivantes :

- La procédure permettant la vérification de la qualité et du niveau de sécurité du certificat de signature utilisé : preuve de la qualification de l'Autorité de certification, la politique de certification...
- Le candidat fournit notamment les outils techniques de vérification du certificat : chaîne de certification complète jusqu'à l'AC racine, adresse de téléchargement de la dernière mise à jour de la liste de révocation ;
- L'adresse du site internet du référencement du prestataire par le pays d'établissement ou, à défaut, les données publiques relatives au certificat du signataire, qui comportent, au moins, la liste de révocation et le certificat du prestataire de services de certification électronique émetteur.

Outil de signature utilisé pour signer les fichiers

Le candidat utilise l'outil de signature de son choix.

- Cas 1 : le soumissionnaire utilise l'outil de signature de la plate-forme des achats de l'État.

Dans ce cas, le soumissionnaire est dispensé de fournir tout mode d'emploi ou information.

- Cas 2 : lorsque le candidat utilise un autre outil de signature que celui proposé sur PLACE, il doit respecter les deux obligations suivantes :
 - o Produire des formats de signature XAdES, CAdES ou PadES ;
 - o Permettre la vérification en transmettant en parallèle les éléments nécessaires pour procéder à la vérification de la validité de la signature et de l'intégrité du document, et ce, gratuitement.

Dans ce cas, le signataire indique la procédure permettant la vérification de la validité de la signature en fournissant notamment le lien sur lequel la signature peut être vérifiée, avec une notice d'explication de préférence en français.

La personne signataire doit avoir le pouvoir d'engager la société.