

Pouvoir adjudicateur

Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé – ANSM
143/147 Boulevard Anatole France - 93200 Saint-Denis CEDEX

MARCHÉ PUBLIC DE SERVICES

Appel d'offres ouvert passé selon les articles L2124-2, R2124-1 et R2124-2 du Code de la commande publique.

Forme du marché public : Accord-cadre composite mono-attributaire. La partie correspondant à un accord-cadre à bons de commandes est conclue sans montant minimum ni maximum en application des articles L2125-1 1°, R2162-2, R2162-4 et R2162-13 à R2162-14 du Code de la commande publique.

MISE EN PLACE ET GESTION D'UN CENTRE D'APPELS POUR LE COMPTE DE L'ANSM

PROCÉDURE N°2020-031-PAM-DAF-ANSM

APPEL D'OFFRES OUVERT

Règlement de la consultation

Date et heure limites de remise des offres

VENDREDI 12 FEVRIER 2021 à 12H00

Date limite pour poser les questions sur PLACE

04 février 2021

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
Article I : Nom et adresse du pouvoir adjudicateur.....	3
Article II : Objet et caractéristiques principales du marché public	3
1) <u>Objet de la consultation et forme du marché public</u>	3
2) <u>Nature et étendue</u>	3
3) <u>Lieux d'exécution et de livraison des livrables</u>	4
4) <u>Nomenclature</u> : Classification CPV (Vocabulaire Commun des Marchés).....	4
Article III : Division en lots séparés	5
Article IV : Durée du marché public.....	5
Article V : Conditions de la consultation	5
5) <u>Forme du groupement</u>	6
6) <u>Modification de détail au dossier de consultation / forme des notifications et informations</u>	6
Article VI : Composition du dossier de consultation des entreprises	6
Article VII : Retrait du dossier de consultation des entreprises	7
Article VIII : Présentation des dossiers de réponse.....	7
Article IX : Modalités de transmission et de dépôts des offres	10
Article X : Jugement des offres	13
Article XI : Renseignements complémentaires.....	14
Article XII : Attribution et notification du marché.....	15
Article XIII : Voies de recours.....	15

Article I : Nom et adresse du pouvoir adjudicateur

Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM)

Direction de l'Administration et des Finances (DAF)

Pôle Achats et Marchés (ACHATS)

143-147 boulevard Anatole France – 93285 Saint-Denis Cedex

Tél : 01 55 87 30 00.

Article II : Objet et caractéristiques principales du marché public

1) Objet de la consultation et forme du marché public

Le présent marché public a pour objet **la mise en place et la gestion d'un centre d'appels pour le compte de l'ANSM.**

Il est passé sous la forme d'un accord-cadre composite mono-attributaire, traité à prix unitaires et à prix forfaitaires, et exécuté pour une partie (PARTIE I) sous la forme d'un marché ordinaire et pour l'autre partie (PARTIE II) sous la forme d'un accord-cadre par l'émission de bons de commande, conformément aux articles L2125-1 1°, R2162-2, R2162-4 et R2162-13 à R2162-14 du Code de la commande publique.

La partie I comprend la prestation d'initialisation du centre d'appels, traitée à prix forfaitaire conformément au bordereau de prix.

La partie II est relative aux prestations suivantes traitées à prix unitaires conformément au bordereau de prix :

- Pilotage de la plateforme
- Production ou traitement des opérations
- Les autres prestations, dont la mise à disposition de la plateforme auprès d'un médecin, d'un pharmacien ou tout autre professionnel de santé et la réversibilité sortante.

Pour ces prestations à prix unitaires faisant l'objet de bons de commande, l'accord-cadre est conclu sans montant minimum de commandes et sans montant maximum de commandes sur sa durée totale.

La personne habilitée à signer les bons de commande est la Directrice de l'Administration et des Finances ou son représentant.

Conformément à l'article R2162-5 du Code de la commande publique, l'émission des bons de commande ne peut intervenir que pendant la durée de validité de l'accord-cadre, soit jusqu'au dernier jour de sa validité. Les bons de commande sont exécutoires même après la fin des délais contractuels de l'accord-cadre dès lors que la durée d'exécution des prestations stipulée aux bons de commande ne dépasse pas un délai de trois (3) mois.

2) Nature et étendue

Le centre d'appels a pour rôle l'information et l'orientation du grand public et/ou des professionnels de santé, en cas de crise sanitaire, sur des sujets ayant trait notamment aux médicaments, produits biologiques, dispositifs médicaux et autres produits de santé. La ligne téléphonique est un vecteur d'information de référence, qui n'autorise ni inexactitude, ni approximation, ni imprécision.

Les prestations attendues dans le cadre du présent marché sont celles définies ci-après. Le titulaire du marché est chargé de :

1. **Initialiser le centre d'appels**, prestation préalable et nécessaire à la réalisation de toutes les prestations.

2. **Fournir une plateforme technique de traitement des contacts téléphoniques**, capable de prendre en charge les volumes d'appels, d'être activée et de monter en charge très rapidement en cas d'alerte ou crise sanitaire, conformément aux exigences exprimées dans le présent CCTP à l'article 5.2.

3. **Pouvoir recevoir et transférer des appels**

La plateforme devra être en capacité de recevoir, transférer des appels et articuler les réponses reçues avec d'autres plateformes d'appels, de manière transparente pour l'utilisateur.

Le titulaire devra, en effet, pouvoir interfacer le centre d'appels avec d'autres plateformes d'appels dans les cadres suivants :

- ✓ réception des appels collectés et qualifiés par une autre cellule (en mode transfert ou débordement)
 - ✓ transfert d'appels réceptionnés par la plateforme vers d'autres cellules de traitement de contacts [redirection par choix au sein du Service Vocal Interactif (SVI), transfert suite à un traitement de l'appel par un téléconseiller, débordement d'appels, etc.].
4. **Etre en capacité d'organiser la plate-forme** en étant conforme au RGPD, aux dispositions de la loi informatique et libertés, et en mettant à disposition un personnel qualifié. Cela implique d'organiser les processus de travail, le recrutement et les contrats de travail de manière à pouvoir, le cas échéant, élargir ou réduire les plages d'ouverture de la plateforme et augmenter ou diminuer le nombre de téléconseillers.
 5. **Fournir des tableaux de bord de l'activité et de la performance** pour le suivi de la prestation. Ceux-ci doivent pouvoir être transmis à l'ANSM au minimum une fois par jour.
 6. **Disposer d'un plan de continuité d'activité** afin de pouvoir, même en mode dégradé, continuer d'assurer la prestation, en cas de situation particulière.
 7. **Disposer d'un plan d'assurance qualité** afin d'identifier et de mettre en place les bonnes pratiques liées à la prestation.
 8. **Disposer d'un plan d'assurance sécurité** afin d'identifier les mesures de sécurité nécessaires au bon fonctionnement de la plateforme.
 9. **Etre en capacité d'assurer une réversibilité totale** à l'issue du marché, afin de faciliter au maximum la prise en main du service par un nouveau titulaire.

Les spécifications techniques des prestations à réaliser sont précisées au Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

3) Lieux d'exécution et de livraison des livrables

Lieu d'exécution : Site du prestataire.

Lieu de livraison des livrables : ANSM, 143/147 boulevard Anatole France, 93200 Saint-Denis.

4) Nomenclature : Classification CPV (Vocabulaire Commun des Marchés)

	Codes	Intitulés
Objet principal :	79512000-6	Centre d'appels

5) Modalités de financement et de paiement - Garanties

Le financement de ce marché public est assuré sur le budget de l'ANSM.

Le règlement du marché sera effectué par virement bancaire avec un délai global de paiement de 30 jours maximum conformément à la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 et au décret n°2013-269 du 29 mars 2013.

Sauf renonciation, le prestataire peut prétendre au versement d'une avance, conformément à l'article R2191-5 du Code de la commande publique.

Le nantissement ou la cession de créances s'effectue conformément aux articles R2191-45 à R2191-63 du Code de la commande publique.

Aucune garantie spécifique n'est prévue.

Article III : Division en lots séparés

Prestations divisées en lots : ☒ non

L'ANSM a décidé, conformément à l'article L2113-10 du Code de la commande publique, de ne pas allouer ce marché dans la mesure son objet ne permet pas l'identification de prestations distinctes.

Article IV : Durée du marché public

Le marché public est conclu pour une durée de deux (2) ans à compter de sa date de notification. Il est renouvelable deux (2) fois, par tacite reconduction, pour une année, sans que sa durée totale n'excède quatre (4) ans.

Le titulaire ne peut s'opposer à la reconduction.

Toutefois, lorsque l'acheteur décide de ne pas reconduire le marché public, il en informe le titulaire au minimum deux (2) mois avant sa date anniversaire. Aucune indemnité n'est versée au titulaire en cas de non reconduction.

Article V : Conditions de la consultation

1) **Délai de validité des offres** : 6 mois à compter de la date limite de remise des offres.

2) **Options** (au sens du droit communautaire, prestations susceptibles de s'ajouter, sans remise en concurrence, aux prestations commandées de manière ferme dans le cadre du marché : tranches optionnelles, prestations similaires) :

Cf. article 1.5 du CCAP.

Cf. article IV du RC (en ce qui concerne les reconductions).

3) **Variantes** : ☒ Non autorisées

4) **Conditions particulières d'exécution du marché** :

Il est exigé la réalisation de certaines tâches essentielles (article R2142-27 du Code de la commande publique): ☒ Non.

5) Forme du groupement

L'offre est présentée soit par une seule entreprise soit par un groupement conjoint ou solidaire d'entreprises, étant entendu que le groupement doit être constitué dès le stade de la candidature.

Les entreprises ne peuvent se présenter à la fois en tant que candidats individuels et membres d'un groupement ; une entreprise ne peut se présenter en tant que mandataire de plus d'un groupement.

Si le groupement attributaire du marché est d'une forme conjointe, il pourra lui être demandé d'assurer sa transformation en groupement solidaire si cette transformation est nécessaire à la bonne exécution du marché public.

Par ailleurs, durant l'exécution du marché, le mandataire d'un groupement conjoint est solidaire de chacun des membres pour les obligations contractuelles à l'égard de l'ANSM.

6) Modification de détail au dossier de consultation / forme des notifications et informations

Sauf mention contraire expresse, les candidats ne sont pas autorisés à apporter des modifications au contenu des pièces du DCE dans le cadre de l'offre proposée et doivent en respecter l'intégralité des prescriptions.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter au plus tard **10 jours calendaires** avant la date limite de remise des offres, des modifications de détail au dossier de consultation. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir 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 stipulation précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

Par ailleurs, dans le cadre de la présente consultation, la notification des décisions ou informations du pouvoir adjudicateur sont faites au moyen d'échanges dématérialisés.

Article VI : Composition du dossier de consultation des entreprises

Le dossier de la consultation des entreprises (DCE) comprend les documents suivants :

- Le présent **règlement de la consultation** (RC)
- L'**acte d'engagement** (AE) et ses annexes :
Annexe 1 Bordereau des prix
Annexe 2 Déclaration de sous-traitance (Formulaire DC4)
- Le **cahier des clauses administratives particulières** (CCAP),
- Le **cahier des clauses techniques particulières** (CCTP)
- Le **cadre de réponse de candidature**.
- Le **cadre justificatif de mémoire technique**
- Le **scénario d'analyse**.
- Le formulaire DC1 : Lettre de candidature.
- Le formulaire DC2 : Déclaration du candidat.

Article VII : Retrait du dossier de consultation des entreprises

L'ensemble du dossier de consultation peut être obtenu gratuitement par téléchargement sur le profil d'acheteur via le lien suivant :

<https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=690812&orgAcronyme=h8j>

Pour obtenir le dossier de consultation des entreprises (DCE), les Candidats peuvent le télécharger **uniquement** sur la Plate-forme des Achats de l'État (PLACE) : <https://www.marches-publics.gouv.fr> , puis cliquez sur le bouton « accéder à la consultation »

Le Candidat peut :

- **Télécharger l'avis de publicité** en cliquant sur le lien disponible dans le cartouche « avis de publicité »
- **Télécharger le règlement de consultation** en cliquant sur le lien disponible dans le cartouche « pièces de la consultation »,
- **Télécharger le DCE**, en cliquant sur le lien « Dossier de consultation » dans le cartouche « Pièce de la consultation »

Le téléchargement du règlement de consultation et de l'avis de publicité se fait sans authentification.

En cas de difficultés de téléchargement, les entreprises peuvent s'adresser directement à l'ANSM par mail à l'adresse suivante : marchespublics@ansm.sante.fr

L'ANSM attire l'attention du candidat qu'il est de sa responsabilité de déclarer des coordonnées valides. L'adresse email indiquée pour le téléchargement, sera la seule adresse utilisée pour informer le candidat des éventuelles modifications du dossier de consultation et transmettre les compléments d'information lors de la consultation.

Pour les candidats qui téléchargeraient les dossiers de consultation sans authentification ou au moyen d'une adresse électronique erronée, il est de leur responsabilité de consulter régulièrement le dossier disponible sur le site www.marches-publics.gouv.fr pour vérifier si des modifications ont été apportées au dossier ou si des questions et des réponses ont été publiées.

Article VIII : Présentation des dossiers de réponse

En application de l'article R2151-6 du Code de la commande publique, les offres sont transmises en une seule fois. Si plusieurs offres sont successivement transmises par un même candidat, seule est ouverte la dernière offre reçue dans le délai fixé pour la remise des offres.

Pour tous les documents pour lesquels une signature du candidat est exigée, la signature doit être originale, électronique et émaner d'une **personne habilitée à engager le candidat** c'est-à-dire :

- ✓ le **représentant légal** du candidat,
- ✓ ou toute autre personne bénéficiant d'une **délégation de pouvoir ou de signature** établie par le **représentant légal** du candidat.

8.1. Au titre de sa candidature, le candidat doit produire un dossier comprenant les pièces suivantes :

Les documents relatifs à la candidature doivent contenir l'ensemble des éléments demandés dans l'avis d'appel public à la concurrence et le présent règlement de la consultation.

En cas de recours à la sous-traitance, les formulaires « déclaration de sous-traitance » (DC4) et « déclaration du candidat » (DC2) sont également à fournir.

NB : Les candidats doivent utiliser les formulaires DC1, DC2 et DC4 joints au dossier de consultation.

Les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents justificatifs et moyens de preuve demandés dès lors qu'ils peuvent être obtenus directement et gratuitement 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. Dans cette hypothèse, le candidat devra fournir à l'appui de sa candidature toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou de cet espace.

Le candidat peut présenter sa candidature sous la forme d'un **DUME** (document unique de marché européen) non électronique, établi conformément au modèle fixé par le [règlement de la Commission européenne établissant le formulaire type](#), en lieu et place des documents mentionnés à l'article R2143-3 du Code de la commande publique.

☒ Le DUME doit être rédigé en français.

La dernière version du DUME est disponible sur le portail <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr> et via le service E-DUME (<https://dume.chorus-pro.gouv.fr/>).

1) Document d'identification

- La « lettre de candidature » **remplie et signée** par le candidat sur le formulaire **DC1** (comportant une déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L2141-1 et L2141-4 du Code de la commande publique) ;

- ✓ Pour justifier que le candidat ne se trouve pas dans un cas d'interdiction de soumissionner mentionné aux 1° et 3° de l'article L2141-4 du Code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur exige que le candidat produise **une déclaration sur l'honneur** ;
- ✓ Pour justifier que le candidat ne se trouve pas dans un cas d'interdiction de soumissionner mentionné à l'article L2141-2 du Code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur exige que le candidat produise **les certificats et déclarations délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il a souscrit les déclarations lui incombant en matière fiscale ou sociale et qu'il a acquitté les impôts, taxes, contributions et cotisations sociales exigibles** ;
- ✓ Pour justifier que le candidat ne se trouve pas dans un cas d'interdiction de soumissionner mentionné à l'article L.2141-3 du Code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur exige que **le candidat produise un extrait K-BIS (datant de moins de trois mois)** ;

Si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés ;

- Le cas échéant, une **délégation de pouvoir ou de signature** établie par le **représentant légal** du candidat. La signature doit être originale ;

2) Conditions de participation tenant à l'aptitude professionnelle, à la capacité économique et financière et aux capacités techniques et professionnelles des candidats

- La **déclaration du candidat** (formulaire **DC2**), comportant notamment :

- ✓ Le **chiffre d'affaires global** réalisé au cours des trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles;
- ☒ Une **déclaration appropriée de banques ou, le cas échéant, preuve d'une assurance pour les risques professionnels pertinents** ;

NB : Si pour une raison justifiée, l'opérateur 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.

Le candidat remet OBLIGATOIREMENT le cadre de réponse de candidature joint au DCE et indiquant les éléments suivants :

- ☒ Une **déclaration indiquant les effectifs** moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années, ou au cours de(s) l'année(s) précédant l'envoi de l'avis d'appel à la concurrence si l'entreprise a été créée depuis moins de trois années ;
- ☒ Une **liste des principaux services fournis** au cours des trois dernières années, ou au cours de(s) l'année(s) précédant l'envoi de l'avis d'appel à la concurrence si l'entreprise a été créée depuis moins de trois années. Les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique ;

La preuve de la capacité du candidat peut être apportée par tout moyen de preuve équivalent, ainsi que par les certificats équivalents d'organismes établis dans d'autres Etats membres de l'Union européenne.

IMPORTANT :

Ces pièces sont également à fournir pour :

- *chaque cotraitant membre du groupement (à l'exception du DC1 à communiquer uniquement par le mandataire du groupement) ;*
- *chaque sous-traitant. Ce dernier devra produire en appui du formulaire DC4 (déclaration de sous-traitance) uniquement le DC2 tel que demandé ci-dessus.*

De même, pour justifier de leurs capacités, les soumissionnaires peuvent faire appel aux capacités d'autres opérateurs économiques quelle que soit la nature du lien juridique les associant.

Pour le cas où la nature du lien juridique les associant ne relève ni de la cotraitance ni de la sous-traitance, les soumissionnaires doivent apporter, outre l'ensemble des pièces obligatoires de candidature énumérées ci-avant, une preuve par tout moyen approprié, justifiant qu'ils disposeront effectivement des capacités présentées à l'appui de leur candidature pour la réalisation du marché.

8.2. Au titre de son offre, le candidat doit produire un dossier comprenant les pièces suivantes :

- L'**acte d'engagement** (AE) dûment rempli, **daté et signé*** par la personne habilitée à engager le candidat, et ses annexes :

Annexe 1 Bordereau des prix (annexe financière)

Annexe 2 Déclaration de sous-traitance (Formulaire DC4), le cas échéant,

- Le **cadre justificatif de mémoire technique** dûment complété, selon le modèle joint au DCE;
- le **scénario d'analyse**.

Le candidat ne doit pas remettre, en accompagnement de son offre, le CCAP, le CCTP ou le règlement de la consultation, seuls faisant foi ceux détenus par l'ANSM.

NOTA : Le candidat est tenu de respecter la présentation du contenu des pièces du DCE (**en particulier le BORDEREAU DES PRIX et le SCENARIO D'ANALYSE**) définies par l'ANSM. **Tout ajout, suppression ou substitution pourra entraîner le rejet de l'offre du candidat.**

Article IX : Modalités de transmission et de dépôts des offres

9.1 Date et heure limites de dépôt

La date et l'heure limites de remise des offres sont fixées au **VENDREDI 12 FEVRIER 2021 à 12h00**.

Tout retard entraîne le rejet du pli, le candidat ne pourra participer à la suite de la procédure.

9.2 Modalités de transmission et dépôts des offres

Les documents relatifs à la candidature et les documents relatifs à l'offre doivent être **transmis obligatoirement par voie électronique**.

La transmission des plis de manière électronique se fait sur la plateforme PLACE - <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Les plis remis (ou dont l'avis de réception ou de transmission électronique est délivré) après la date et l'heure limites fixées pour le présent règlement, ainsi que les plis contenant un virus, ne sont pas retenus. Ils sont alors renvoyés à leurs auteurs ou détruits en cas de transmission électronique.

Les offres remises sous format papier seront déclarées irrégulières (hors échantillons).

L'assistance technique de la plate-forme :

- ⇒ **Par tel 01 76 64 74 07**
- ⇒ **Par mail place.support@atexo.com**

Les pré-requis techniques (équipement matériel et logiciel nécessaire, format de fichiers acceptés, certificat électronique permettant la signature électronique obligatoire et sécurisée de l'offre par le soumissionnaire) pour le dépôt d'une offre par voie électronique sont précisés sur : www.marches-publics.gouv.fr

La signature électronique a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite.

Il est porté à l'attention des candidats **qu'une signature scannée ne constitue pas une signature électronique**.

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.

Les exigences relatives à la signature électronique :

Le certificat de signature doit respecter 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 :

www.references.modernisation.gouv.fr

http://ec.europa.eu/information_society/policy/esignature/eu_legislation/trusted_lists/index_en.htm

<http://www.industrie.gouv.fr/tic/certificats>

Dans ce cas, le soumissionnaire 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 plateforme de dématérialisation « PLACE » accepte tous certificats de signature électronique présentant des conditions de sécurité équivalentes à celles du référentiel général de sécurité (RGS).

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 titulaire 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 titulaire 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 proposé de la plate-forme des achats de l'État PLACE.

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 disposer :

- D'un certificat de signature électronique (clé format USB ou carte à puce), acheté auprès d'un prestataire qualifié et valable généralement de 1 à 3 ans, et conforme au règlement n° 910/2014 dit «eIDAS»¹.
- D'un outil de signature qui permet d'apposer la signature avec le certificat sur le fichier souhaité. Si l'entité candidate dispose d'un parapheur électronique ou d'un outil spécifique pour signer, il n'est pas tenu d'utiliser l'outil de signature mis à sa disposition sur PLACE.

En outre, il doit respecter les obligations suivantes :

- 1) Produire des formats de signature XAdES, CAdES ou PAdES.
- 2) 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 :

¹ La détention et l'utilisation par un candidat d'un certificat électronique RGS en cours de validité au moment du dépôt de l'offre demeurent valables.

- le lien sur lequel l'outil de vérification de signature peut être récupéré, avec une notice d'explication et les pré-requis d'installation (type d'exécutable, systèmes d'exploitation supportés, etc). La fourniture d'une notice en français est souhaitée ;
- le mode de vérification alternatif en cas d'installation impossible pour l'acheteur (contact à joindre, support distant, support sur site etc.).

Quels que soient les outils utilisés, ils ne doivent pas modifier le document ce qui porterait atteinte à son intégrité.

Copie de sauvegarde

Il est conseillé au candidat d'effectuer à titre de sauvegarde, une transmission sur support physique électronique (CD-ROM, DVD-ROM, clé USB, etc.) ou sur support papier dans les délais impartis pour la remise des offres. Cette copie, placée dans un pli scellé comportant la mention "copie de sauvegarde" sera ouverte en cas de détection d'un virus dans le pli électronique ou en cas de non réception du pli électronique.

La copie de sauvegarde est une copie des données fournies sur un support distinct et distant de l'ordinateur porteur des données. Cette copie est effectuée pour mettre un exemplaire des données en sécurité.

Il s'agit d'une copie des dossiers électroniques des offres, destinée à se substituer, en cas d'anomalies limitativement énumérées dans l'arrêté du 27 juillet 2018 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde, aux dossiers des candidatures et des offres transmis par voie électronique.

Les documents de la copie de sauvegarde doivent être signés (pour les documents dont la signature est obligatoire). Si le support physique choisi est le support papier, la signature est manuscrite. Si le support physique choisi est électronique, la signature est électronique.

Lorsqu'elles ne sont pas accompagnées d'une copie de sauvegarde, les candidatures et les offres, dans lesquelles un programme informatique malveillant est détecté, peuvent faire l'objet d'une réparation. Un document électronique relatif à la candidature et/ou à l'offre qui n'a pas fait l'objet d'une réparation ou dont la réparation a échoué, est réputé n'avoir jamais été reçu.

Lorsqu'elles sont accompagnées d'une copie de sauvegarde, les offres, dans lesquelles un virus a été détecté, donnent lieu à l'ouverture de la copie de sauvegarde.

La copie de sauvegarde devra parvenir à destination (service et adresse mentionnée ci-avant) au plus tard au jour et à l'heure figurant dans l'avis d'appel public à la concurrence et rappelé en page de garde du présent règlement.

- soit par la poste en recommandé avec accusé réception,
- soit remis au service courrier de l'ANSM du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Pour permettre une bonne identification de la copie de sauvegarde, l'enveloppe portera les mentions suivantes:

« AOO _ N°2020-031-PAM-DAF-ANSM : MISE EN PLACE ET GESTION D'UN CENTRE D'APPELS POUR LE COMPTE DE L'ANSM »	
NE PAS OUVRIR	NOM DU CANDIDAT

COPIE DE SAUVEGARDE

ANSM
DAF/Pôle Achats et Marchés
143/147 Boulevard Anatole France
93285 Saint-Denis Cedex

ATTENTION, une mauvaise identification de l'offre pourrait conduire à l'ouverture de celle-ci rompant la confidentialité de l'offre et induisant de fait son élimination.

Article X : Jugement des offres**10.1 Examen des candidatures**

Les candidatures sont sélectionnées au regard des éléments fournis au titre de la candidature.

Sont éliminés les soumissionnaires dont la candidature est irrecevable au regard des dispositions légales et réglementaires, qui ne disposent pas de l'aptitude à exercer l'activité professionnelle ou dont la capacité économique et financière ou les capacités techniques et professionnelles paraissent insuffisantes au vu des pièces de la candidature.

10.2 Critères d'attribution

Conformément à l'article R2161-4 du Code de la commande publique, l'ANSM peut décider d'examiner les offres avant les candidatures.

Conformément à l'article R2152-2 du Code de la commande publique, l'ANSM peut décider d'autoriser tous les soumissionnaires concernés à régulariser leurs offres, sans en modifier les caractéristiques substantielles, dans un délai approprié, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. Les offres des opérateurs économiques sont analysées au regard des documents relatifs à l'offre.

L'offre économiquement la plus avantageuse est appréciée en fonction des critères énoncés ci-dessous avec leur pondération :

Critères	Pondération	Sous-critères éventuels
1) Prix	40 points	
2) Valeur technique	60 points	2-1) Architecture téléphonique et organisation du centre d'appels _ 40 points : <ul style="list-style-type: none">- <i>Mise en place et pilotage de la plateforme</i> _ 7 points- <i>Disponibilité de la plateforme</i> _ 5 points- <i>Distribution des appels</i> _ 5 points- <i>Traitement des appels entrants et sortants</i> _ 5 points- <i>Cadre de travail</i> _ 5 points- <i>Gestion de la base de connaissances</i> _ 3 points- <i>Suivi de la qualité</i> _ 5 points- <i>Sécurisation des données et de l'infrastructure</i> _ 5 points
		2-2) Moyens humains dédiés aux prestations (qualification du personnel, etc.) _ 20 points : <ul style="list-style-type: none">- <i>Modalités mises en œuvre pour disposer des profils adéquats au sein de la plateforme</i> _ 5 points

		<ul style="list-style-type: none"> - Modalités mises en œuvre pour la formation des téléconseillers _ 5 points - Mesures prises pour le suivi qualité du travail fourni par les équipes _ 5 points - Qualité et identification des rôles des intervenants _ 5 points
--	--	---

Méthode d'analyse des critères

- Méthode d'analyse du critère Prix (40 points)

Pour le critère Prix, la notation se fait par une comparaison avec **le montant total TTC** de l'offre moins disante après élimination des offres anormalement basses, inappropriées, irrégulières et inacceptables.

Le montant servant à l'analyse des offres est déterminé par la somme obtenue de l'application des prix figurant au bordereau de prix aux quantités définies dans le scénario d'analyse joint au dossier de consultation. L'offre de prix utilisé pour la comparaison des prix est égale à la somme des scénarios 1 et 2 figurant dans le scénario d'analyse.

La formule utilisée est la suivante:

$$\text{Note} = [(\text{Prix de l'offre moins disante}) / (\text{prix de l'offre à noter})] \times \text{pondération}.$$

Il est entendu que le scénario d'analyse n'est pas contractuel, seuls les montants du bordereau de prix le sont.

En cas d'erreur sur les montants repris au scénario d'analyse, ceux-ci sont recalculés en fonction des prix du bordereau de prix.

NOTA : lorsqu'une seule offre est déposée à l'issue de la date limite de remise des offres ou admise à l'analyse à l'issue de l'examen des candidatures ou après l'élimination des offres irrégulières/inacceptables/inappropriées, le nombre total de points est attribué à l'offre considérée.

- Méthode d'analyse du critère « Valeur technique » et de ses sous-critères (60 points)

La valeur technique de l'offre est analysée au regard des sous-critères prévus ci-dessus.

NOTA : En l'absence d'éléments répondant aux points sur lesquels l'ANSM souhaite avoir des précisions pour comprendre, juger l'offre du candidat et mettre en œuvre les critères techniques de jugement des offres, l'offre pourra être déclarée irrégulière car ne pouvant être analysée au regard d'autres critères que le prix.

En fonction de la pondération, une note globale est déterminée pour chacune des offres, l'offre obtenant la meilleure note étant classée première.

En cas d'égalité de note, il est pris en compte l'offre qui a la meilleure note sur les critères de poids les plus élevés, puis en cas de nouvelle égalité, l'offre la moins disante est retenue.

Article XI : Renseignements complémentaires

Pour obtenir tout renseignement complémentaire qui serait nécessaire à l'établissement de leur offre, les candidats ont la possibilité de poser des questions écrites tout au long de la procédure. Ils devront faire parvenir leurs demandes au plus tard **8 jours calendaires** avant la date limite de réception des offres.

Pour une bonne transmission et une bonne gestion des questions des candidats, ils doivent les poser sur la plateforme de dématérialisation <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Ces questions feront l'objet de réponses écrites envoyées via la plateforme de dématérialisation à tous les candidats au plus tard **6 jours calendaires** avant la date limite fixée pour la réception des offres.

Article XII : Attribution et notification du marché

Après attribution du marché, le représentant du pouvoir adjudicateur notifie à chaque candidat non retenu, le rejet de son offre.

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché est invité à produire tout justificatif établissant qu'il ne relève pas d'un motif d'exclusion de la procédure de passation du marché, conformément à l'article R2144-4 du Code de la commande publique.

Si ces documents n'ont pas été joints à l'offre, ils devront parvenir à l'ANSM par tout moyen dans le délai impératif mentionné dans la demande qui sera adressée au candidat retenu.

Le candidat proposé à l'attribution du marché est sollicité, le cas échéant, pour **signer sa candidature (déclaration sur l'honneur relative aux interdictions de soumissionner) et son offre (acte d'engagement) électroniquement conformément aux prescriptions suivantes :**

- **Sont fournis les documents relatifs aux pouvoirs de la personne habilitée pour engager l'opérateur, si la personne signataire n'en est pas le représentant légal ;**
- En cas de mise à disposition de moyens (Cf. article 8.1 ci-dessus), l'attestation signée en bonne et due forme par l'opérateur mettant ses moyens à disposition de l'attributaire ;
- En cas de groupement d'opérateurs : le mandataire devra fournir un document d'habilitation signé par les autres membres du groupement et précisant les conditions de cette habilitation.

Chacun des membres du groupement produit la déclaration sur l'honneur relative aux interdictions de soumissionner, dûment signée par le représentant légal de l'opérateur ou une personne habilitée (pouvoirs à fournir le cas échéant).

En cas de sous-traitance déclarée dans la candidature ou l'offre de l'attributaire, est à fournir la déclaration de sous-traitance, suivant le modèle annexé à l'acte d'engagement (formulaire DC4), signée par les représentants légaux de l'attributaire et du sous-traitant ou par des personnes habilitées (pouvoirs à fournir le cas échéant).

Après signature de l'acte d'engagement par le représentant du pouvoir adjudicateur, le marché est notifié au titulaire, conformément aux dispositions de l'article R2182-4 du Code de la commande publique.

Article XIII : Voies de recours

Le service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours est le suivant :

Tribunal administratif de Montreuil Sous-Bois – 7, rue Catherine Puig (niveau 206 rue de Paris)– 93 558 Montreuil Cedex.

Courrier électronique : greffe.ta-montreuil@juradm.fr

Téléphone : 01 49 20 20 00