

**MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

**REGLEMENT DE LA CONSULTATION**

**Le pouvoir adjudicateur :**

**Centre hospitalier national d'ophtalmologie des Quinze-Vingts  
Direction des services économiques  
28 rue de Charenton  
75571 Paris cedex 12**

**Règlement de la consultation (RC) - numéro : 2025-016**

**Établi en application de l'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018  
et du décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018  
relatifs au code de la commande publique**

**Externalisation d'une partie des appels téléphoniques du call center  
du Centre Hospitalier National d'Ophtalmologie des Quinze-Vingts**

**La procédure utilisée est la suivante :**

**Appel d'offres ouvert en application des articles L. 2124-1, R. 2124-1, R. 2124-2, R. 2161-2  
à R. 2161-5 du code de la commande publique**

**Date et heure limite de remise des propositions :**

**12 septembre 2025 avant 16h00**

## SOMMAIRE

ARTICLE 1 – IDENTIFICATION DES PARTIES .....	3
ARTICLE 2 – OBJET DE LA CONSULTATION .....	4
ARTICLE 3 – DÉCOMPOSITION DES PRESTATIONS .....	4
ARTICLE 4 – DUREE DU MARCHE – PLANNING PREVISIONNEL .....	4
ARTICLE 5 – DISPOSITIONS GENERALES .....	5
ARTICLE 6 – SOUS-TRAITANCE.....	6
ARTICLE 7 – DOSSIERS DE CONSULTATION DES ENTREPRISES (DCE) .....	7
ARTICLE 8 – PRESENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES .....	8
ARTICLE 9 – CONDITIONS D'ENVOI OU DE REMISE DE L'OFFRE.....	12
ARTICLE 10 – JUGEMENT ET CLASSEMENT DES OFFRES .....	14
ARTICLE 11 – RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES .....	16
ARTICLE 12 – VOIES DE RECOURS.....	16

## ARTICLE 1 – IDENTIFICATION DES PARTIES

### 1.1 – Pouvoir adjudicateur

**Centre Hospitalier National d’Ophtalmologie des Quinze-Vingts (CHNO des 15-20)**

**Direction des services économiques**

28, rue de Charenton – 75571 PARIS Cedex 12

Représenté par son directeur général : Monsieur Nicolas PÉJU

Type d’acheteur public : Établissement public national de santé

Agent comptable assignataire des paiements :

**DRFIP D’IDF ET DE PARIS**

Domaine hospitalier - Service dépenses

29 rue du Moulin Vert – 75675 PARIS CEDEX 14

Tél. : 01.81.72.76.78

### 1.2 - Intervenants

#### **1.2.1 - Coordonnées des représentants du CHNO**

Service call center		
Responsable du call center : Isabelle GUSELLI	<a href="mailto:iguselli@15-20.fr">iguselli@15-20.fr</a>	01 40 02 12 24 06 35 15 56 33
Service informatique		
Responsable informatique : Yves BEAUCHAMP	<a href="mailto:ybeauchamp@15-20.fr">ybeauchamp@15-20.fr</a>	06 10 72 75 56
Service travaux		
Responsable téléphonie : Raziyé HOZER	<a href="mailto:rhozer@15-20.fr">rhozer@15-20.fr</a>	01 40 02 10 27
Service administratif		
Cellule des marchés	<a href="mailto:marches@15-20.fr">marches@15-20.fr</a>	

#### **1.2.2 - Représentation du titulaire et modifications des données administratives**

Afin de faciliter la communication avec les services de l’acheteur, il est fait application de l’article 3.4 du CCAG/FCS complété comme suit :

- le titulaire communique, sans délai à compter de la notification, une adresse électronique et le numéro de téléphone du ou des interlocuteur(s) technique(s) en charge des prestations du marché ;
- il est tenu de notifier sans délai à l’acheteur les modifications survenant au cours de l’exécution du marché public, notamment la ou les personnes physiques, habilitées à le représenter auprès de l’acheteur, pour les besoins de l’exécution du marché.

De façon générale, le titulaire est tenu de notifier sans délai à l’acheteur toutes les modifications importantes concernant le fonctionnement de l’entreprise pouvant influencer sur le déroulement du marché.

## **ARTICLE 2 – OBJET DE LA CONSULTATION**

La présente consultation a pour objet l'externalisation d'une partie des appels téléphoniques du call center pour le CHNO des Quinze-Vingts.

Cette prestation de service permettra de traiter en débordement les appels téléphoniques de son call center, équipe dédiée à la prise de rendez-vous de consultation pour le service de consultations d'ophtalmologie, afin d'apporter aux patients une meilleure qualité de service.

L'objectif est d'atteindre un taux de décroché supérieur ou égal à 95% (pour tous les appels reçus et traités par le call center et le titulaire du marché).

## **ARTICLE 3 – DÉCOMPOSITION DES PRESTATIONS**

### **3.1 - Allotissement**

La présente consultation n'est pas allotie car la dévolution en lots séparés risque de rendre techniquement difficile l'exécution des prestations en vertu de l'article L. 2113-11 du code de la commande publique.

La décision du pouvoir adjudicateur de ne pas allouer l'accord-cadre est motivée par la volonté de maintenir la cohérence globale du marché.

Code CPV :

79512000-6 Centre d'appels

### **3.2 - Fractionnement**

Le marché public ne fait pas l'objet d'un fractionnement en tranches.

## **ARTICLE 4 – DUREE DU MARCHE – PLANNING PREVISIONNEL**

### **4.1 – Durée du marché**

Le marché est passé pour une durée de 1 an à compter de la notification faite au titulaire

Il sera ensuite reconductible trois fois par période d'un an par tacite reconduction, sans que la durée ne dépasse 4 ans.

Chaque partie ne peut dénoncer le marché qu'en faisant part de sa décision à l'autre partie, au moins six mois avant la fin de la durée de validité du marché par lettre recommandée avec accusé de réception.

### **4.2 – Planning prévisionnel**

Le début de la prestation doit avoir lieu la semaine 44 / 45.

## ARTICLE 5 – DISPOSITIONS GENERALES

### 5.1 - Type de consultation

La consultation est passée selon la procédure d'appel d'offres ouvert établie en application des articles L. 2124-1, R. 2124-1, R. 2124-2, R. 2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique.

### 5.2 - Forme du contrat

En application des articles L. 2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6 et R. 2162-13 à R. 2162-14 du code de la commande publique, le contrat est un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande conclu avec seulement **un montant maximum évalué à 400 000 € HT sur toute la durée du marché.**

### 5.3 - Modalités de financement et de paiement

Le règlement des dépenses se fera par mandat administratif. Le paiement sera effectué par les fonds propres à l'établissement.

### 5.4 - Escompte

Si le candidat souhaite bénéficier d'un paiement anticipé de sa ou ses factures en contrepartie de l'application d'un escompte commercial dans l'hypothèse où son offre est retenue par le pouvoir adjudicateur, **il complète le bordereau des prix** et indique explicitement **dans l'encart prévu à cet effet (éléments en bleu) :**

- **Les conditions applicables** : tous les éléments permettant de comprendre et/ou justifier sa proposition (ex : base de calcul : taux d'escompte sur facture dégressif, applicabilité sur un montant minimum de facture...), le ou les délais d'escompte, le ou les taux d'escompte.
- **Exceptions** : indications des exceptions non concernées par la politique d'escompte (ex : type de prestations, de fournitures...)

Le titulaire auquel le marché sera attribué est engagé contractuellement sur les éléments qu'il a proposé dans son offre.

### 5.5 - Forme juridique des opérateurs économiques

#### ***5.5.1 – Au lancement de la consultation***

Le marché sera attribué soit à un prestataire unique, soit à un groupement de prestataires conjoint ou solidaire. Aucune forme de groupement n'est imposée par le pouvoir adjudicateur.

Les opérateurs économiques sont donc autorisés à se porter candidats seuls ou sous la forme d'un groupement solidaire ou d'un groupement conjoint, sous réserve du respect des règles relatives à la concurrence.

Le pouvoir adjudicateur interdit aux candidats de présenter leurs offres en agissant à la fois en qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements.

Dès lors que le candidat se présente sous forme d'un groupement conjoint, il lui appartient d'indiquer dans son offre le montant et la répartition détaillée des prestations que chacun des membres du groupement s'engage à exécuter.

#### **5.5.2 – A l'attribution du marché**

En cas d'attribution du marché à un groupement conjoint, le mandataire du groupement sera solidaire, pour la bonne exécution du marché, de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles.

Ainsi, si le groupement attributaire du marché public est d'une forme différente, il se verra contraint d'assurer sa transformation pour se conformer au souhait du pouvoir adjudicateur tel qu'il est indiqué ci-dessus.

#### **5.6 - Prestations similaires**

Conformément à l'article R.2122-7 du code de la commande publique, l'acheteur peut passer un marché de travaux ou de services sans publicité ni mise en concurrence préalables ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui ont été confiées au titulaire d'un marché précédent passé après mise en concurrence.

Lorsqu'un tel marché est passé par un pouvoir adjudicateur, la durée pendant laquelle les nouveaux marchés peuvent être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du marché initial.

#### **5.7 - Délai de validité des offres**

Le délai de validité des offres est de **120 jours**. Il court à compter de la date limite fixée pour la remise des offres.

### **ARTICLE 6 – SOUS-TRAITANCE**

#### **6.1 – Conditions d'exercice de la sous-traitance**

**La sous-traitance totale est interdite, elle ne peut être que partielle.**

Il sera fait application des dispositions des articles L. 2193-10 à L. 2193-13 et R. 2193-10 à R. 2193-16 du code de la commande publique.

Concernant les marchés de fournitures, la sous-traitance n'est autorisée que si ceux-ci comportent des services ou des travaux de pose ou d'installation conformément à l'article L2193-1 du code de la commande publique.

**La sous-traitance est autorisée lors de la remise des plis ou au cours du marché, le titulaire devra joindre le formulaire DC 4 à son offre.**

Le titulaire est habilité à sous-traiter l'exécution de certaines parties de son marché, provoquant obligatoirement le paiement direct de celui-ci pour des prestations supérieures à 600 € TTC.

L'entreprise sous-traitante devra obligatoirement être acceptée et ses conditions de paiement agréées par le pouvoir adjudicateur.

L'acceptation de l'agrément d'un sous-traitant ainsi que les conditions de paiement correspondant est possible en cours de marché selon les modalités définies aux articles R. 2193-1 à 2193-8 du code de la commande publique.

Les conditions d'exercice de cette sous-traitance sont définies à l'article 3.6 du CCAG/FCS.

Toute sous-traitance occulte (ex : intervention sur le chantier d'un sous-traitant non déclaré ou non accepté par le pouvoir adjudicateur) pourra être sanctionnée de pénalités prévues au CCAP et par la résiliation du marché pour faute de l'entreprise titulaire du marché conformément à l'article 41 du CCAG/FCS.

## **6.2 - Cession ou nantissement des créances**

La copie de l'original du marché ou le certificat de cessibilité original prévu à l'article R. 2191-46 ou, le cas échéant, de l'acte spécial prévu à l'article R. 2193-4 désignant un sous-traitant admis au paiement direct, est remise à chaque sous-traitant bénéficiant du paiement direct.

Si le titulaire envisage de confier à des sous-traitants bénéficiant du paiement direct, l'exécution de prestations pour un montant supérieur à celui qui a été indiqué dans le marché ou l'acte spécial, il transmet un acte spécial modificatif et demande la modification du certificat de cessibilité.

Le sous-traitant qui a été accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées peut céder ou nantir, titulaire à concurrence du montant des prestations qui lui sont réglées directement, tout ou partie de sa créance.

Si cet exemplaire ou ce certificat de cessibilité a été remis en vue d'une cession ou d'un nantissement de créances et ne peut être restitué, le titulaire justifie soit que la cession ou le nantissement de créances concernant le marché est d'un montant tel qu'il ne fait pas obstacle au paiement direct de la partie sous-traitée, soit que son montant a été réduit afin que ce paiement soit possible.

Cette justification est donnée par une attestation du bénéficiaire de la cession ou du nantissement de créances résultant du marché.

Le pouvoir adjudicateur ne peut pas accepter un sous-traitant ni agréer ses conditions de paiement si l'exemplaire unique ou le certificat de cessibilité n'a pas été modifié ou si la justification mentionnée ci-dessus ne lui a pas été remise.

Toute modification dans la répartition des prestations entre le titulaire et les sous-traitants payés directement ou entre les sous-traitants eux-mêmes exige également la modification de l'exemplaire unique ou du certificat de cessibilité ou, le cas échéant, la production d'une attestation ou d'une mainlevée du ou des cessionnaires.

## **ARTICLE 7 – DOSSIERS DE CONSULTATION DES ENTREPRISES (DCE)**

### **7.1 - Contenu du dossier de consultation**

Le dossier de consultation contient les pièces suivantes :

- le règlement de la consultation (RC) ;

- l'acte d'engagement (AE) et ses annexes :
  - Annexe n°1 : Le bordereau des prix (BP),
  - Annexe n°2 : Clauses contractuelles relatives à la laïcité,
  - Annexe n°3 : Clauses contractuelles relatives à la RGPD,
- le cahier des clauses administratives particulières (CCAP),
- le cahier des clauses techniques particulières (CCTP),
- le cadre de réponse technique (CRT),
- les auto-attestations de non-recours à des salariés détachés et non-emploi de salariés étrangers soumis à une autorisation de travail.

## **7.2 – Modalités de retrait du dossier de consultation**

Conformément à l'article R. 2132-2 du code de la commande publique, le dossier de consultation des entreprises (DCE) sera retiré gratuitement sur le profil acheteur du CHNO des Quinze-Vingts : <https://www.marches-publics-hopitaux.com>.

Afin de pouvoir télécharger le DCE, les soumissionnaires doivent impérativement s'inscrire sur la plate-forme.

Pour cela, ils doivent renseigner la raison sociale de l'entreprise, une adresse électronique ainsi que le nom d'un correspondant. Ils pourront bénéficier de toutes les informations complémentaires diffusées lors du déroulement de la présente consultation, en particulier les éventuelles précisions ou modification apportées au DCE.

Le DCE est téléchargeable dans un format permettant aux soumissionnaires de travailler sur ce dernier ; cependant, seule la version figée conservée sur le site de dématérialisation fait foi.

## **7.3 - Modifications de détail au dossier de consultation**

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter des modifications de détail au DCE au plus tard **6 jours** avant la date limite de remise des offres. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

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

## **ARTICLE 8 – PRESENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES**

Les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française, ainsi que les documents de présentation associés.

Il est rappelé que le ou les signataires doivent être habilités à engager le candidat.

Le cas échéant, un candidat peut répondre à plusieurs lots cependant, pour chaque lot, le candidat ne pourra remettre qu'une seule offre, agissant en qualité soit de candidat individuel, soit de membre d'un groupement.



## 8.1 – Documents à fournir par tous les candidats

Le dossier à remettre par les candidats comprendra les documents suivants :

### 8.1.1 - Les pièces de la candidature

- **La lettre de candidature** - Habilitation du mandataire par ses cotraitants établie sur modèle **DC1** (version du 01/04/2019) **dûment complétée, et signée obligatoirement au moment de l'attribution**. En cas de groupement, les rubriques D et E du formulaire devront être complétées en conséquence.

Formulaire disponible à l'adresse suivante :

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

- **La déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement** établie sur modèle **DC2** (version du 01/04/2019). En cas de candidature groupée, chaque membre du groupement devra fournir son propre formulaire.

Formulaire disponible à l'adresse suivante :

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

Le cas échéant, **la déclaration de sous-traitance établie sur modèle DC4** dûment complétée et signée.

Formulaire disponible à l'adresse suivante :

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

Si le candidat est **en redressement judiciaire ou fait l'objet d'une procédure étrangère équivalente**, la copie du (des) jugement(s) prononcé(s) à cet effet,

- **Les renseignements permettant d'évaluer les capacités professionnelles, techniques et financières :**

<b>Capacités professionnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Une liste des principales services effectuées</u> au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique.</li></ul>
<b>Capacités techniques</b>	Un dossier de présentation précisant : <ul style="list-style-type: none"><li>• Les effectifs du candidat (encadrement, personnel administratif, techniciens spécialisés...),</li><li>• Les équipements techniques ainsi que les mesures employées par le candidat pour s'assurer de l'exécution des services.</li></ul>
<b>Capacités financières</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et, le cas échéant, le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, portant au maximum <u>sur les trois derniers exercices disponibles</u> 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 (rubriques E1 du formulaire <b>DC2</b> à compléter).</li></ul>

*À ce stade de la procédure, les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents ne sont pas obligatoires, cependant, ces pièces devront être fournies obligatoirement par l'opérateur économique auquel il est envisagé d'attribuer le marché.*

Pour les entreprises nouvellement créées, il pourra être présenté un dossier sur les qualifications et curriculum vitae du dirigeant de la société ainsi que du personnel exécutant.

En application de l'article R2161-4 du CCP, l'analyse des offres sera effectuée avant l'analyse des candidatures. La vérification de l'aptitude à exercer l'activité professionnelle, de la capacité économique et financières et des capacités techniques et professionnelles des candidats peut être effectuée à tout moment de la procédure et au plus tard avant l'attribution du marché public.

<b>Dispositif « Dites-le nous une fois »</b>
--

**Conformément aux articles R.2143-13 et R.2143-14 du code de la commande publique, le titulaire n'est pas tenu de fournir les documents justificatifs et moyens de preuve :**

- qui sont consultables en ligne gratuitement par l'acheteur public ; dans ce cas, les candidats préciseront dans le dossier de candidature l'ensemble des informations nécessaires à la consultation de ces documents,
- qui ont déjà été transmis au service acheteur concerné lors d'une précédente consultation et qui demeurent valables.

**8.1.2 - Les pièces de l'offre**

- **l'acte d'engagement et ses annexes**, dûment complétés, datés et signés électroniquement par anticipation, par une personne habilitée à engager la société :
  - Annexe 1 : Le bordereau des prix (BP),
  - Annexe 2 : Clauses contractuelles relatives à la laïcité,
  - Annexe 3 : Clauses contractuelles relatives au RGPD,
- **le cadre de réponse technique (CRT) et/ou un mémoire technique respectant impérativement la structure du cadre de réponse technique dûment complété, ainsi que les CV de l'équipe dédiée,**
- le cas échéant, **la/les déclaration(s) de sous-traitance et ses/leurs annexes.**
- **un relevé d'identité bancaire (RIB)**, étant précisé que l'absence de RIB ne sera pas éliminatoire. En cas de groupement conjoint, chaque membre devra fournir un RIB.

**8.2 - Documents à fournir par le candidat susceptible d'être retenu**

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché produira les certificats prévus aux articles R.2143-6 à R.2143-10 dans un délai imparti (***s'il n'utilise pas le système du coffre-fort électronique explicité à l'article R 2143-13 du code de la commande publique***) :

- les pièces prévues aux articles R.1263-12, D.8222-5 ou D.8222-7 ou D.8254-2 à D.8254-5 du code du travail :
  - **l'attestation de vigilance prévue à l'article L. 243-15 du code de la sécurité sociale pour les contrat d'un montant égal ou supérieur à 5 000 euros hors taxes**, relative au certificat de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale, mentionné au I de l'article 2 de l'arrêté du 22 mars 2019 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique, délivrée par l'agence centrale des organismes de sécurité sociale (URSSAF), et qui doit être renouvelée tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution du contrat ;
  - **l'attestation de régularité fiscale**, relative au certificat attestant la souscription des déclarations et paiements correspondant aux impôts mentionnés au II de l'article 1 de l'arrêté du 22 mars 2019 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la

commande publique, délivré par les administrations et organismes compétents prouvant que les obligations fiscales et sociales ont été satisfaites ;

***NB : L'attestation de régularité fiscale atteste de la situation fiscale de l'entreprise au titre de l'année en cours et peut être obtenue tout au long de l'année depuis votre compte fiscal ou auprès de votre service gestionnaire. La situation fiscale de l'entreprise est appréciée au dernier jour du mois précédant la demande de délivrance de l'attestation ;***

- le cas échéant, en cas de recours à **des salariés détachés**, les justificatifs exigés à l'article L. 1262.2.1 du code du travail, ou l'auto-attestation indiquant ne pas y être soumis jointe au DCE ;
- le cas échéant, et en application des articles L. 8254.1 et D. 8254.2 à 5 du code du travail, **la liste nominative des salariés étrangers** employés et soumis à l'autorisation de travail mentionnée à l'article L. 5221.2.2° du code précité (cette liste précise, pour chaque salarié, sa date d'embauche, sa nationalité ainsi que le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail), ou l'auto-attestation indiquant ne pas y être soumis jointe au DCE ;
- **une attestation d'assurance établissant l'étendue de la responsabilité garantie**, et au plus tard dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution.

Si le candidat retenu ne peut produire ces certificats dans un **délai de 7 jours** à partir de la demande faite par le pouvoir adjudicateur, son offre est rejetée et le candidat éliminé. Il est donc vivement recommandé à tous les candidats de transmettre l'ensemble de ces documents au moment de la remise de leur offre. Dans le cas suscité, l'élimination du candidat est prononcée par le pouvoir adjudicateur qui présente la même demande au candidat suivant dans le classement des offres.

Dans tous les cas, l'attributaire pressenti n'est pas tenu de fournir les documents et renseignements que le pouvoir adjudicateur peut 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, si les conditions suivantes sont réunies :

- le titulaire doit indiquer, dans le dossier de candidature, la liste des documents qui peuvent être obtenus par ce biais et les modalités de consultation de ce système et/ou d'accès à cet espace,
- l'accès à ces documents est gratuit.

### **8.3 – Notification du marché**

La notification consiste en l'envoi d'une copie de l'acte d'engagement, signé des deux parties au contrat, à l'attributaire retenu pour l'exécution des prestations, dénommé après « le titulaire ».

Cet envoi comprend le cas échéant d'autres pièces contractuelles du marché.

La date de notification est la date de réception de cette copie par le titulaire.

La notification du marché est réalisée par voie électronique sur le profil acheteur du CHNO (l'AR automatiquement généré par la plateforme faisant foi). Néanmoins, pour des raisons d'identification, un numéro de marché qui ne peut s'obtenir par logiciel interne qu'après l'attribution du marché au titulaire pressenti, sera indiqué dans la lettre de notification accompagnant l'acte d'engagement transmis à l'attributaire via le profil acheteur du CHNO.

Ce numéro de marché est nécessaire à la bonne exécution du marché, notamment la facturation des prestations, et doit être indiqué par le titulaire dans toutes correspondances avec le CHNO quel que soit l'objet de la demande, sous peine de rejet de cette dernière.

En cas de marché alloti, le numéro de marché du lot ou des lots attribué(s) au titulaire, est expressément indiqué dans la lettre de notification qui lui sera adressée.

En signant l'acte d'engagement, le soumissionnaire accepte pleinement la présente clause qui garantit son consentement aux obligations qui découlent du marché et s'engage à respecter les modalités de notification du marché présentées ci-avant.

#### **8.4 – Respect des principes de laïcité et de la neutralité**

Conformément à l'article 1-II de la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, le titulaire s'engage à assurer l'égalité des usagers devant le service public et à veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

À ce titre, l'attributaire pressenti à l'issue de l'analyse des offres, devra impérativement compléter et signer l'annexe 2 à l'acte d'engagement au plus tard à l'attribution du marché.

### **ARTICLE 9 – CONDITIONS D'ENVOI OU DE REMISE DE L'OFFRE**

#### **9.1 - Transmission des offres par voie électronique**

Conformément à l'article R. 2132-7 du code de la commande publique, les candidats sont informés qu'ils ne devront utiliser **qu'un seul mode de transmission** : voie électronique, sous peine d'irrecevabilité de leurs offres.

Le pouvoir adjudicateur accepte la transmission des offres par voie électronique à l'adresse suivante :

<https://www.marches-publics-hopitaux.com>.

Les offres devront être déposées avant les dates et heure fixées en 1ère page du présent règlement de la consultation et seront transmises dans des conditions qui permettent d'authentifier la signature du candidat selon les exigences mentionnées aux articles 1316, 1316-1 à 1316-2 et 1367 du code civil dans sa rédaction issue de l'article 4 de l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations.

Pour être en mesure de déposer une candidature et une offre électronique, le candidat doit s'assurer de disposer sur son poste de travail, en plus de ses logiciels bureautiques habituels, des outils suivants :

- un logiciel de création de fichiers d'archive au format zip ;
  - une machine virtuelle Java (Java Runtime Environnement J2SE en version 1.4.3 ou supérieure).
- Ce logiciel est téléchargeable sur le site de SUN : <http://java.sun.com>.

Les candidats peuvent signer électroniquement par anticipation l'acte d'engagement. Les pièces devant être signées le seront au moyen d'un certificat de signature électronique répondant aux conditions prévues par l'arrêté du ministère de l'Économie et des Finances du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique.

Seuls les formats de signature PAdES, CAdES et XAdES sont acceptés.

Le candidat reconnaît que la signature à l'aide du certificat électronique qu'il s'est procuré vaut de par sa signature électronique au sens des articles 1365 à 1368 du code civil qui entre les parties à la même valeur juridique qu'une signature manuscrite. En cas de désaccord entre les parties, il appartient au candidat de montrer que le contenu des candidatures ou des offres qu'il a transmises a été altéré.

**Si le candidat décide par anticipation de signer son acte d'engagement dès la remise des offres, il est rappelé que la signature d'un fichier zip ne vaut pas signature de celui-ci. De même, une signature manuscrite scannée n'a pas de valeur juridique et ne peut remplacer la signature électronique.**

Le candidat devra s'assurer du chiffrement de son offre avant envoi et accepter l'horodatage retenu par la plateforme.

Afin de pouvoir lire les documents mis à disposition par la personne publique, les candidats devront disposer des logiciels permettant de lire les formats suivants : Acrobat Reader V5.05 minimum, Microsoft Office 2003 minimum et compatible.

## **9.2 - Transmission des copies de sauvegarde**

Conformément à l'article R. 2132-11 du code de la commande publique, les entreprises peuvent transmettre une copie de sauvegarde de leurs plis remis par voie électronique. La copie de sauvegarde peut être envoyée sur support physique électronique (CD-Rom, DVD-Rom, clé USB...) ou bien sur support papier.

La copie de sauvegarde comportant obligatoirement la mention : « copie de sauvegarde » sera transmise sous enveloppe unique et devra parvenir à l'adresse ci-dessous par **pli recommandé avec accusé de réception** avant date et heure fixées en 1ère page du présent règlement de la consultation au :

### **CHNO des Quinze-Vingts**

Direction des Services Économiques – Cellule des marchés  
28 rue de Charenton  
75571 PARIS Cedex 12

Le pli devra porter la mention suivante « **AOO : Externalisation d'une partie des appels téléphoniques du call center du CHNO des Quinze-Vingts** » - copie de sauvegarde – **NE PAS OUVRIR**.

Ou être déposée contre récépissé au :

### **CHNO des Quinze-Vingts**

Direction des Services Économiques – Cellule des marchés  
**34** rue de Charenton  
75571 PARIS Cedex 12

Le pli devra porter la mention suivante « **AOO : Externalisation d'une partie des appels téléphoniques du call center du CHNO des Quinze-Vingts** » - copie de sauvegarde – **NE PAS OUVRIR.**

**La copie de sauvegarde doit être transmise avant la date et heure fixée en 1ère page du présent règlement de la consultation.**

***NB :*** Conformément à l'arrêté n°ECOM2308848A du 14/04/2023 modifiant l'annexe 6 du code de la commande publique, les participants peuvent proposer une alternative à la remise d'une copie de sauvegarde papier et au dépôt de l'offre sur la plateforme de consultation en transmettant une copie de sauvegarde par voie électronique via un outil respectant les exigences de l'annexe 8 du code de la commande publique.

## **ARTICLE 10 – JUGEMENT ET CLASSEMENT DES OFFRES**

Le jugement et le choix de l'offre seront effectués dans les conditions prévues aux articles R. 2152-6 à R. 2152-10 du code de la commande publique.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la faculté, sans y être tenu, de demander au(x) candidat(s) concerné(s) de régulariser une offre qui serait irrégulière, en particulier dans le cas d'une offre incomplète.

### **10.1 – Critères de jugement des offres**

Sera choisie l'offre jugée économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction des critères ci-après :

<b>Critères</b>	<b>Pondération</b>	<b>Support d'analyse</b>
<b>1 Valeur technique :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organisation proposée et qualité de l'accompagnement - 15 points</li><li>• Performance de la solution technique – 10 points</li><li>• Engagements en termes de continuité, de qualité de service – 10 points</li><li>• Adéquation de l'équipe dédiée à l'exécution de la prestation – 10 points</li><li>• Reporting (supervision et pilotage) – 10 points</li></ul>	<b>55 points</b>	*Cadre de réponse technique (CRT) et/ou mémoire technique respectant impérativement la structure du cadre de réponse technique
<b>2 Prix</b>	<b>35 points</b>	BP (bordereau des prix)
<b>3 Considérations sociales et environnementales :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diversité &amp; l'inclusion, en intégrant des personnes en reconversion professionnelle, des personnes en situation de handicap et adaptation des espaces de travail, etc : <b>5 points</b></li><li>• Politique de Green IT (matériel labellisés Energy star ou équivalent, stockage sur les réseaux, serveurs, gestion des mails et envois raisonnés, vidéoconférence, audioconférence etc) : <b>5 points</b></li></ul>	<b>10 points</b>	*Cadre de réponse technique (CRT) et/ou mémoire technique respectant impérativement la structure du cadre de réponse technique et la fiche technique

**\*NB** : La réponse au cadre de réponse technique (ou mémoire technique respectant impérativement sa structure) est obligatoire. Il est dûment complété par le candidat et ne renvoie pas systématiquement aux pages d'un mémoire technique généraliste, sauf lorsque nécessaire (graphiques, éléments complexes ou trop denses, etc...).

### **Critère "Valeur technique de l'offre" sur 55 points**

Ce critère sera apprécié à partir du cadre de réponse technique (CRT) et/ou mémoire technique respectant impérativement la structure du cadre de réponse technique et la fiche technique remis par le candidat dans son offre.

La note finale sur 100 points est obtenue par l'addition des notes obtenues pour les différents critères.

En cas d'égalité entre deux candidats, l'offre financièrement la plus intéressante sera classée en première position.

### **Critère "Prix" sur 35 points**

Ce critère sera apprécié à partir du bordereau des prix (BP) transmis par le candidat dans son offre.

Après avoir exclu, le cas échéant, les offres anormalement basses ou inacceptables, le système de notation, sur le nombre de points maximum selon les lots, pour ce critère est le suivant :

- Le candidat ayant présenté l'offre la moins chère obtiendra le nombre de points maximum ;
- Les autres notes seront attribuées sur la base de la formule suivante :

**(Offre la moins chère / offre analysée) x le nombre de points maximum**

Lors de l'examen des offres, le pouvoir adjudicateur en charge de l'analyse des offres se réserve le droit de se faire communiquer les décompositions ou sous-détails des prix, ayant servi à l'élaboration des prix, qu'il estimera nécessaires.

### **Critère "Considérations environnementales" sur 10 points**

Ce critère sera apprécié à partir du cadre de réponse technique ou de son mémoire technique respectant ce cadre, remis par le candidat dans son offre.

La note finale sur 100 points est obtenue par l'addition des notes obtenues pour les différents critères.

En cas d'égalité entre deux candidats, l'offre financièrement la plus intéressante sera classée en première position.

Le pouvoir adjudicateur peut, à tout moment, ne pas donner suite à la procédure pour des motifs d'intérêt général en application des articles R. 2185-1 et R. 2185-2 du code de la commande publique.

## ARTICLE 11 – RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Pour obtenir tous renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de la consultation, les candidats devront faire parvenir au plus tard **6 jours** avant la date limite de remise des offres, une demande écrite sur la plateforme :

<https://www.marches-publics-hopitaux.com>

Passé ce délai, le pouvoir adjudicateur ne pourra plus répondre aux questions des candidats.

Une réponse aux questions posées dans le délai imparti sera adressée **au plus tard 3 jours avant la date fixée pour la réception des plis** à tous les candidats ayant téléchargé le DCE.

## ARTICLE 12 – VOIES DE RECOURS

L'instance chargée des procédures de recours et service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours est :

### **Tribunal Administratif de Paris**

7 rue de Jouy

75181 Paris Cedex 04

Tél. : 01 44 59 44 00 Télécopie : 01 44 59 46 46

Courriel : [greffe.ta-paris@juradm.fr](mailto:greffe.ta-paris@juradm.fr)

Adresse Internet : <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

<b>Téléprocédures : Url : <a href="https://www.telerecours.fr">https://www.telerecours.fr</a></b>
---

Les recours peuvent être introduits par :

- un référé précontractuel (articles L. 551-1 à L. 551-4, L. 551-10 à L. 551-12, R. 551-1, et R.551-3 à R. 551-6 du code de justice administrative) ;
- un référé contractuel (articles L. 551-13 à L. 551-23, et R. 551-7 à R. 551-10 du code de justice administrative), dans un délai de 31 jours à compter de la publication de l'avis d'attribution du marché public et dans un délai de 6 mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du marché dans les autres cas ;
- un recours pour excès de pouvoir dans un délai de 2 mois à compter de la notification de la décision attaquée. Ce recours peut être assorti, le cas échéant, d'une demande de référé-suspension (article L. 521-1 du code de justice administrative) ;
- un recours de plein contentieux dans un délai de 2 mois à compter de la date à laquelle sont rendues publiques la conclusion du contrat et les modalités de sa consultation. Ce recours peut être assorti, le cas échéant d'une demande de référé-suspension (article L. 521-1 du code de justice administrative).