

MARCHE DE SERVICES

REGLEMENT DE LA CONSULTATION (RC)

Type de procédure : Marché public passé selon une procédure avec négociation en application des articles L2124-3 et R2124-3 et R2161-12 à R2161-20 du Code de la Commande publique

Référence de la consultation : PAN-26067

PRESTATIONS DE SERVICES DE SUPPORT, D'INGENIERIE ET DE GESTION DE PARC POUR LES ENVIRONNEMENTS POSTE DE TRAVAIL

**Date et heure limites de réception des candidatures :
Mercredi 25/11/2026 à 12H00, délai de rigueur**

Pour les demandes de renseignements complémentaires (cf. Chap VII)

- Date limite de dépôt des questions : 16/11/2026
- Date limite de transmission des réponses : 19/11/2026

Visites optionnelle (cf. [Article V](#))



ECHANGES & REPONSES DEMATERIALISES OBLIGATOIRES



SOMMAIRE

CHAPITRE I - POUVOIR ADJUDICATEUR.....	4
Article 1. Type de pouvoir adjudicateur	4
Article 2. Noms et adresses officiels du pouvoir adjudicateur.....	4
2.1 Nom, adresses et points de contacts.....	4
2.2 Procédure conjointe et Membres du groupement de commandes	4
CHAPITRE II - OBJET DE LA CONSULTATION	5
Article 3. Intitulé.....	5
Article 4. Description du marché public	5
4.1 Division en lots	5
4.2 Forme du contrat	5
4.3 Type de marché public.....	5
4.4 Classification CPV (vocabulaire commun des marchés)	5
4.5 Variantes :	5
4.6 Prestations supplémentaires éventuelles (P.S.E.) :	6
Article 5. Durée du marché public et reconduction	6
Article 6. Lieu d'exécution ou lieu de livraison	6
CHAPITRE III – MODALITES DE LA CONSULTATION.....	6
Article 7. Déroulement de la procédure.....	6
Article 8. Contenu du dossier de consultation.....	7
Article 9. Mise à disposition des documents de la consultation et communications et échanges d'informations par voie électronique.....	9
9.1. Mise à disposition des documents de la consultation	9
9.2. Communications et échanges d'informations par voie électronique	9
Article 10. Conditions de rédaction des candidatures et des offres.....	10
Article 11. Conditions de Remise des plis (Phase candidatures et Phase Offres).....	10
CHAPITRE IV- MATERIELS DE DEMONSTRATIONS –ESSAIS – VISITE DE SITE	12
CHAPITRE V – PRESENTATION ET EXAMEN DES CANDIDATURES	12
Article 12. Présentation des candidatures	12
Article 13. Forme juridique du soumissionnaire.....	14
Article 14. Sous-traitance.....	14
Article 15. Modalités de vérification des conditions de participation.....	15
Article 16. Nombre de candidats admis à négocier	15
CHAPITRE VI – PRESENTATION DES OFFRES, NEGOCIATION ET EXAMEN DES OFFRES	16
Article 17. Présentation des offres	16
Article 18. Déroulement des négociations	17
Article 19. Délai minimum de validité de l'offre finale	19
Article 20. Critères d'attribution	19
CHAPITRE VII – RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES	21

Article 21. Obtenir des renseignements complémentaires 21

CHAPITRE I - POUVOIR ADJUDICATEUR

Article 1. Type de pouvoir adjudicateur

Etablissement public de santé

Article 2. Noms et adresses officiels du pouvoir adjudicateur

2.1 Nom, adresses et points de contacts

Représentant du pouvoir adjudicateur :	CHU DE NANTES, Etablissement support du GHT44 Le Directeur Général du CHU de Nantes
Adresse :	5 allée de l'île gloriette 44093 Nantes cedex
Adresse électronique :	bureau.desmarches@chu-nantes.fr
Adresse du profil acheteur :	https://www.marches-publics.gouv.fr
Adresse internet :	http://www.chu-nantes.fr
Référent Administratif et Technique :	- Anne JOUY LE GALL: 02 53 52 62 41 Gestionnaire de Marchés Publics DSN - Bernard GEFFROY: 02 40 84 75 54 Responsable Achats TIC DSN
Adresse électronique :	Anne.legall@chu-nantes.fr Bernard.geffroy@chu-nantes.fr

2.2 Procédure conjointe et Membres du groupement de commandes

Le marché public fait l'objet d'une procédure conjointe (groupement de commandes) :

☐ oui ☒ non

Le marché public est attribué par une centrale d'achat : ☐ oui ☒ non

CHAPITRE II - OBJET DE LA CONSULTATION

Article 3. Intitulé

La présente consultation a pour objet la réalisation de prestations de services relatifs à l'infogérance du poste de travail et au support utilisateurs sur les différents sites du CHU de Nantes et du CH de Clisson.

Elle concerne les besoins des établissements suivants du GHT44 : cf. **Article 1** du CCAP n° PAN-26067

Article 4. Description du marché public

4.1 Division en lots

- Prestations divisées en lots :

☐ Oui

☒ Non

4.2 Forme du contrat

En application des articles R. 2162-2 et R. 2162-13 à R. 2162-14 du Code de la commande publique, le contrat prend la forme d'un **accord-cadre mixte mono-attributaire** exécuté **en partie à bons de commande** et **en partie comme un marché ordinaire**.

- La **partie forfaitaire** correspond aux composantes 1, 2 pour partie, 5 et 6 ;
- La **partie à bons de commande** correspond aux composantes 2 pour partie, 3 et 4 ; dont les modalités d'émission et d'exécution figurent à l'article 2.2 « forme du marché » du CCAP.

En application du 2° de l'article R2162-4 du Code de la commande publique, l'accord-cadre mixte est conclu sans minimum **avec un maximum en valeur fixé à 12 000 000 HT** (douze millions d'euros € HT) sur la durée totale du marché (reconductions comprises) et toutes composantes confondues.

4.3 Type de marché public

Marché(s) de fournitures : ☐

Marché(s) de services : ☒

Marché(s) de travaux : ☐

4.4 Classification CPV (vocabulaire commun des marchés)

	Catégorie	Désignation
Objet Principal	72510000 72611000 72253000 72253100 72514000 50312000	Services d'assistance et de conseils informatiques

4.5 Variantes

Des variantes à l'initiative des soumissionnaires sont-elles autorisées ? ☐ Oui ☒ Non

Des variantes à l'initiative de l'acheteur sont-elles exigées (solutions alternatives)? ☐ Oui ☒ Non

4.6 Prestations supplémentaires éventuelles (P.S.E.) :

Le pouvoir adjudicateur reste libre de retenir ou non ces prestations supplémentaires éventuelles au moment de la signature du marché.

Des P.S.E. à l'initiative de l'acheteur sont-elles envisagées ?

☐ Oui ☒ Non

Article 5. Durée du marché public et reconduction

cf. Article 6 du CCAP PAN-26067

Article 6. Lieu d'exécution ou lieu de livraison

Lieu(x) d'exécution : cf. article 7.10 « Lieu d'exécution des prestations » du CCAP n°PAN-26067

CHAPITRE III – MODALITES DE LA CONSULTATION

Article 7. Déroulement de la procédure

La procédure avec négociation est passée en application des articles L.2124-3, R.2124-3 1°, R.2124-3 2°, R.2124-3 4° et R.2161-12 à R.2161-20 du Code de la commande publique, et se déroule en deux phases :

- 1^{ère} Phase : Phase de candidature - Sélection des candidats admis à la négociation

Lors de cette première phase, les opérateurs économiques, au vu d'un avis de marché, du présent règlement de la consultation et du dossier de consultation remettent un dossier de candidature contenant les documents demandés à l'article 12 ci-après.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'apporter au plus tard **6 jours calendaires** avant la date limite fixée pour la remise des candidatures, **des modifications de détail** au dossier de consultation. Le délai de remise des candidatures sera éventuellement revu en conséquence. Ce délai n'est applicable qu'aux modifications mineures, pour toutes autres modifications, le délai de remise des candidatures devra obligatoirement être reporté. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié, sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Après examen des candidatures, le pouvoir adjudicateur sélectionne les candidats admis à négocier dans les conditions prévues aux articles ci-après.

- **2^{ème} Phase : Phase d'offre - Remise des offres et négociations**

Lors de cette seconde phase, une lettre d'invitation à soumissionner est envoyée simultanément aux candidats sélectionnés. Les candidats devront remettre une offre initiale contenant les documents demandés à l'article 17 ci-après.

Conformément à l'article R2161-17 du Code de la Commande publique, à l'issue du délai de réception des offres initiales, le pouvoir adjudicateur négociera avec les candidats invités à soumissionner. Au terme des négociations, les soumissionnaires seront invités à présenter une offre finale.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'apporter **au plus tard 6 jours calendaires** avant la date limite fixée pour la remise des offres, des modifications de détail au dossier de consultation. Le délai de remise des offres sera éventuellement revu en conséquence. Ce délai n'est applicable qu'aux modifications mineures, pour toutes autres modifications, le délai de remise des offres devra obligatoirement être reporté. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié, sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Article 8. Contenu du dossier de consultation

Le dossier de consultation comprend les pièces suivantes :

- La lettre de candidature (formulaire DC1)
- La déclaration du candidat (formulaire DC2)
- Le présent règlement de consultation
- L'acte d'engagement (formulaire ATTR1) et son annexe financière :
 - Annexe 1 : PAN - 26067 - BPU DQE
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) n°PAN-**26067**
- Les cahiers des clauses techniques particulières (CCTP) n°PAN-**26067** et ses annexes
 - PAN - 26067 - Annexe 1 - Cartographie des sites
 - PAN - 26067 - Annexe 2 - Liste des sites
 - PAN - 26067 - Annexe 3 - Parc Matériel à Juin 2026
 - PAN - 26067 - Annexe 4 - KPI et Pénalités associées
 - PAN - 26067 - Annexe 5 - Poste de travail et équipements numériques
 - PAN - 26067 - Annexe 6 - Obligations RGPD
 - PAN - 26067 - Annexe 7 - Charte d'Accès des Fournisseurs au SI du GHT44
 - PAN - 26067 - Annexe 8 - Référentiel IAM
 - PAN - 26067 - Annexe 9 - Infrastructure Réseau
 - PAN - 26067 - Annexe 10 - Architecture serveurs et stockage
 - PAN - 26067 - Annexe 11 - Accès des Fournisseurs
 - PAN - 26067 - Annexe 12 - Exigences Sécurité SI

- PAN - 26067 - Annexe 13 - Charte de Télémaintenance

Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié, sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Article 9. Mise à disposition des documents de la consultation et communications et échanges d'informations par voie électronique

9.1. Mise à disposition des documents de la consultation

Conformément aux dispositions de l'article R.2132-2 du Code la Commande publique, le Pouvoir Adjudicateur met gratuitement les documents de la consultation à disposition des opérateurs économiques sur son profil acheteur à l'adresse suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr>.

Les opérateurs économiques n'ont pas l'obligation de s'identifier pour accéder aux documents de la consultation. Toutefois, il est recommandé aux candidats de s'identifier en indiquant leur raison sociale, le nom d'un correspondant, un numéro de téléphone ainsi qu'une adresse postale et électronique, afin d'être tenus informés des modifications et des précisions éventuellement apportées au dossier de consultation.

A défaut d'identification, il appartiendra aux opérateurs économiques de prendre connaissance par leurs propres moyens des informations, modifications et/ou précisions complémentaires éventuellement apportées aux documents de la consultation. La responsabilité du pouvoir adjudicateur ne saurait être engagée en l'absence de prise de connaissance de ces informations complémentaires par les opérateurs économiques (et de prise en compte de celles-ci dans les dossiers de candidature et/ou d'offre).

Afin de pouvoir décompresser et lire les documents mis à disposition par le Pouvoir Adjudicateur, les candidats devront disposer des logiciels permettant de lire les formats suivants : Adobe® Acrobat® (.pdf), et/ou Rich Text Format (.rtf) word, excel, porwerpoint, et/ou les fichiers compressés au format ZipR (.zip), et (.dwg).

9.2. Communications et échanges d'informations par voie électronique

Les communications et les échanges d'informations avec les opérateurs économiques seront effectués par voie électronique. A cette fin, l'opérateur économique mentionnera de manière précise une adresse mail de référence.

Ces communications et échanges d'informations avec les opérateurs économiques seront effectués par l'intermédiaire du profil acheteur mentionné à l'article précédent.

Le mode de transmission par voie électronique est obligatoire pour l'ensemble des échanges (présentation des candidatures et des offres, demandes de régularisation ou de précision éventuelle, ...).

Article 10. Conditions de rédaction des candidatures et des offres

La langue française est la seule langue autorisée pour la rédaction des candidatures et des offres.

Les offres chiffrées des candidats doivent nécessairement être exprimées en EURO.

Article 11. Conditions de Remise des plis (Phase candidatures et Phase Offres)

MODALITES DE REMISE DES PLIS :

La remise des plis (Phase candidature et Phase offre) se fait obligatoirement et exclusivement par voie électronique sur le profil acheteur du CHU de Nantes à l'adresse suivante :

<https://www.marches-publics.gouv.fr> (dite plate-forme « PLACE »).

Aucune autre forme de transmission par voie électronique (ex : par courrier électronique) ne sera acceptée (sous réserve des dispositions relatives aux copies de sauvegarde).

NB : Avant de déposer un pli, il est recommandé de parcourir les rubriques « Aide » "Se préparer à répondre" à l'adresse : <https://www.marches-publics.gouv.fr>.

CONSEILS POUR PERMETTRE UN DEPOT DANS DE BONNES CONDITIONS :

Mentionner l'adresse mail de contact, dûment orthographiée, à utiliser dans le cadre des échanges de la consultation jusqu'à la notification.

Anticiper la demande de certificat par rapport à la date limite de réception des candidatures et des offres. Liste des prestataires de service de confiance :

<https://cyber.gouv.fr/obtenir-un-certificat-de-signature-electronique>

Nommage des fichiers

Il est souhaité que l'opérateur économique précise le NOM DE LA PIECE (exemple DC1, Attri1, ...) puis le NOM DE LA SOCIETE. Exemple : « DC1_SOCIETE »

Nommage des fichiers et dossiers

Il est conseillé d'éviter :

- Les accents et tous les caractères spéciaux
- Les intitulés trop longs

Arborescence et zippage des dossiers

Il est conseillé de zipper le moins possible les dossiers et d'éviter les arborescences trop complexes (cascades de dossier) pour éviter les échecs de dépôt.

Signature des fichiers

- Si le candidat signe son offre, il lui est demandé de se limiter à la signature de l'acte d'engagement.

⇒ **Inutile de signer les pièces de candidature ou les pièces techniques.**

⇒ **Ne pas signer les dossiers.**

- En cas de modification du document après signature au format XAdES ou CAdES, le « couple » document signé et document de signature ne sont plus cohérents. L'opération de signature du document modifié est à renouveler.

- **Seuls les certificats de signature électronique conformes au règlement eIDAS sont autorisés** ; les formats de signature acceptés sont : PAdES, CAdES, XAdES

Rapport de signature à fournir

- Utiliser le dispositif de signature par la plate-forme PLACE

- Utiliser un autre outil de signature électronique : communiquer le « mode d'emploi » permettant de procéder aux vérifications nécessaires de la signature électronique) contenant a minima :

⇒ La procédure permettant la vérification de la validité de la signature ;

⇒ 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.

Délais de transmission électronique

Il est conseillé d'anticiper le chargement des pièces afin de s'assurer que la transmission électronique des plis soit complète et entièrement achevée avant la date et l'heure limites de dépôt des offres.

Spam/courrier indésirable

S'assurer que les messages envoyés par la Plate-forme des Achats de l'Etat (PLACE), notamment nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr ne sont pas traités comme des courriels indésirables.

Copie de sauvegarde :

Le candidat qui effectue à titre de copie de sauvegarde une transmission sur support papier ou sur support physique électronique doit faire parvenir cette copie dans les délais impartis pour la remise des candidatures et des offres. Cette copie de sauvegarde doit être envoyée dans un pli scellé comportant la mention lisible : « copie de sauvegarde », ainsi que le nom du candidat et l'identification de la procédure concernée à l'adresse suivante :

**C.H.U. de Nantes – Hôpital Saint-Jacques
Direction des Services Numériques
Bâtiment TURNER
85 Rue Saint Jacques
44093 NANTES CEDEX 1**

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

- Lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté par le CHU de Nantes dans les candidatures et les offres transmises par voie électronique,
- Lorsqu'une candidature et une offre ont été transmises par voie électronique, mais ne sont pas parvenues au CHU de Nantes dans les délais de dépôt des candidatures et des offres ou bien n'ont pas pu être ouvertes par le CHU de Nantes, sous réserve que la copie lui soit parvenue dans les délais de dépôt des candidatures et des offres.

Si le pli contenant la copie de sauvegarde n'est pas ouvert, il est détruit par le CHU de Nantes.

Afin de réduire les délais de notification, les opérateurs économiques sont invités à mettre régulièrement à jour sur le profil acheteur <https://www.marches-publics.gouv.fr> les attestations fiscales et sociales.

CHAPITRE IV- MATERIELS DE DEMONSTRATIONS – ESSAIS – VISITE DE SITE

La visite de sites est facultative.

Néanmoins, il appartient aux candidats de prendre connaissance des lieux et des contraintes des sites de l'Hôtel Dieux et Saint-Jacques, afin de mieux appréhender les besoins et les conditions d'exécution du marché. Aussi, les candidats sont réputés avoir pris en compte l'ensemble des éléments nécessaires à l'établissement de leur offre et ne pourront se prévaloir ultérieurement d'une méconnaissance des caractéristiques des sites pour remettre en cause leurs obligations contractuelles ou solliciter une modification des conditions du marché.

Les candidats souhaitant visiter les sites, doivent envoyer un mail au plus tard **le mardi 10/11/2026** aux deux adresses suivantes :

✉ anne.legall@chu-nantes.fr

✉ bernard.geffroy@chu-nantes.fr

Ils veilleront à **préciser la référence de la consultation** en objet et dans le corps du mail.

Par retour de mail, les candidats seront invités à se présenter **le mercredi 18/11/2026 de 13h30 à 16h30 h** à l'entrée des **locaux Turner, 50 route de Saint Sébastien, à Nantes**.

Chaque candidat doit prévoir un véhicule pour mener cette visite sur les différents sites concernés.

CHAPITRE V – PRESENTATION ET EXAMEN DES CANDIDATURES

Article 12. Présentation des candidatures

12.1 Dossier à produire par le candidat

Le candidat remet à l'appui de sa candidature les documents suivants :

L'utilisation en ligne du DUME est fortement préconisée mais le candidat peut répondre en candidature classique.

- **DOCUMENT UNIQUE DE MARCHE EUROPEEN (DUME) :**

En application des dispositions de l'article R.2143-4 du Code de la Commande publique, le candidat peut présenter sa candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME) en lieu et place des documents mentionnés ci-dessous. Le candidat devra néanmoins fournir toutes les informations et justificatifs demandés ci-dessous permettant d'apprécier qu'il dispose de l'aptitude

à exercer l'activité professionnelle, de la capacité économique et financière et des capacités techniques et professionnelles nécessaires à l'exécution du marché public.

Le DUME est une déclaration sur l'honneur harmonisée et élaborée sur la base d'un formulaire type établi par la Commission européenne dans le cadre du principe du « dites-le nous une fois ». Ce formulaire est à renseigner sur la plateforme des achats de l'Etat, à l'aide du guide d'utilisation disponible avec le lien suivant : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseGuide&Aide>

Après avoir cliqué sur le lien, le candidat télécharge le Zip « guide d'utilisation », le document à prendre en compte est : PLACE_Support de formation_DUME_Entreprises.

En cas de co-traitance, se reporter au même guide d'utilisation.

- **DOCUMENTS DE LA CANDIDATURE CLASSIQUE :**

1. **La lettre de candidature et désignation du mandataire par ses cotraitants (formulaire DC1 ou format libre), dûment complétée par le candidat et par chacun des cotraitants en cas de groupement, précisant notamment :**

- L'objet de la candidature du lot concerné
- La dénomination sociale du candidat, son adresse et ses coordonnées (téléphone, courriel),
- Si le candidat se présente seul ou en groupement, dans ce dernier cas préciser la forme du groupement, désignation des membres du groupement et habilitation donnée au mandataire,
- La déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L.2141-1 à L.2141-5 et L.2141-7 à L.2141-11 du Code de la Commande publique et notamment qu'il est en règles des articles L.5212-1 à L.5212-11 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés.

2. **Les renseignements pour chaque candidat unique ou pour chaque membre du groupement permettant d'apprécier que le candidat dispose de l'aptitude à exercer l'activité professionnelle, de la capacité économique et financière et des capacités techniques et professionnelles nécessaires à l'exécution du marché (formulaire Dc2 ou format libre) :**

- 1- Description de la société (7 pages maximum recommandées)
 - Ses activités et ses chiffres d'affaires sur les 5 dernières années
 - Une synthèse de ses savoir-faire dans le domaine de l'infogérance et de la gestion des postes de travail
- 2- Description de ses équipes (7 pages maximum recommandées)
 - Effectif global et répartition
 - Compétences, savoir-faire, expertises
 - Répartition et localisation des effectifs par compétences, savoir-faire, expertise
- 3- Présentation des récentes références (10 pages maximum recommandées)
 - Références sur les 3 à 5 dernières années
 - Pour chacune, bien préciser : le secteur d'activité du client, les types de prestations menées, les volumes d'équipes mobilisées, les volumes en appels et incidents traités par année, la modalité internalisée ou externalisée du centre d'appel et/ou de l'atelier, le contact client

12.2 Conditions propres aux marchés de services :

La prestation est réservée à une profession déterminée :

☐ oui ☒ non

Article 13. Forme juridique du soumissionnaire

Les groupements d'opérateurs économiques sont autorisés à participer à la procédure.

Chaque membre doit fournir les documents administratifs exigé à l'article 12 du présent Règlement de la consultation, sous peine d'élimination du groupement.

Possibilité de présenter pour le(s) marché(s) plusieurs offres en agissant à la fois :

- En qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements :

☒ oui ☐ non

- En qualité de membres de plusieurs groupements :

☒ oui ☐ non

Forme juridique imposée aux groupements d'opérateurs économiques après attribution du marché :

☐ oui ☒ non

Article 14. Sous-traitance

Le soumissionnaire peut présenter son ou ses sous-traitants à la personne publique, soit à la remise de son offre, soit en cours d'exécution du contrat

Dans le cas où la demande de sous-traitance intervient au moment du dépôt de l'offre ou de la proposition, le soumissionnaire fournit au Pouvoir adjudicateur une déclaration mentionnant :

- a) la nature des prestations sous-traitées ;
- b) le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- c) le montant maximum des sommes à verser au sous-traitant ;
- d) les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et, le cas échéant, les modalités de variation des prix ;
- e) le cas échéant les capacités du sous-traitant sur lesquelles le candidat s'appuie.

Il lui remet également une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction de soumissionner.

La notification du (des) marché(s) public(s) emporte acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

Article 15. Modalités de vérification des conditions de participation

Seuls peuvent être ouverts les plis qui ont été reçus au plus tard à la date et l'heure limites indiquées dans l'avis de marché et dans le présent règlement de la consultation.

Les plis reçus hors délais sont éliminés. L'acheteur qui constate que des pièces ou informations dont la présentation était réclamée au titre de la candidature sont absentes ou incomplètes, peut demander à tous les candidats concernés de compléter leur dossier de candidature dans un délai approprié et identique pour tous conformément à l'article R2144-2 du Code de la commande publique.

Les modalités de vérification des conditions de participation se feront dans les conditions prévues aux articles R2144-1 à R2144-7 du Code de la Commande Publique.

Aussi, si un candidat se trouve dans un cas d'interdiction de soumissionner, ne dispose pas de l'aptitude à exercer l'activité professionnelle, de la capacité économique et financière et des capacités techniques et professionnelles nécessaire à l'exécution du marché, ou ne peut produire dans le délai imparti les documents justificatifs, les moyens de preuve, les compléments ou explications requis par l'acheteur, sa candidature est déclarée irrecevable et le candidat est éliminé.

Article 16. Nombre de candidats admis à négocier

Cinq candidats seront admis à soumissionner. La sélection des candidats admis à soumissionner se fait sur la base des critères suivantes :

➤ Capacité économique et financière :

- CA annuel au titre d'activités similaires

Notation 10%

➤ Capacité technique

- Effectif de techniciens qui travaillent dans le cadre d'un centre d'appel de soutien externalisé et Répartition par niveau de diplôme
- Effectif de techniciens de proximité et Répartition par niveau de diplôme
- Effectif de techniciens en IMAC et Répartition par niveau de diplôme
- Qualification HOB0 des ressources

Notation 45%

➤ Capacité professionnelle

- Nombre de prestations similaires en termes de CAU externalisé au cours des 3 dernières années
- Nombre de prestation(s) similaire(s) en termes d'atelier externalisé au cours des 3 dernières années
- Nombre de prestations similaires avec plus de 6000 agents supportés au cours des 3 dernières années

- Nombre de prestations similaires avec des dispositifs mutualisés en Proximité et IMAC au cours des 3 dernières années
- Nombre de prestations similaires avec des dispositifs mutualisés entre CAU, proximité et IMAC au cours des 3 dernières années

Notation 45%

CHAPITRE VI – PRESENTATION DES OFFRES, NEGOCIATION ET EXAMEN DES OFFRES

Article 17. Présentation des offres

La date limite de remise des offres initiales sera précisée dans l'invitation des candidats admis à soumissionner qui devrait être envoyée le 7 décembre 2026.

A titre indicatif, le pouvoir adjudicateur envisage de fixer la date limite de réception des offres initiales au vendredi 08/01/2027 à 12H00.

Le soumissionnaire remettra à l'appui de son offre :

- **Une annexe financière complète et détaillée** (fournie par le pouvoir adjudicateur),
 - **Une offre technique qui devra respecter strictement la structure de réponse suivante, de manière à faciliter l'analyse des offres :**
 - Compréhension du contexte et des besoins du CHU de Nantes (2 pages maximum recommandées)
 - Résumé synthétique de l'offre et des points clés distinctifs du candidat (4 pages maximum recommandées)
 - Description de la méthodologie de réalisation de la composante 1 (15 pages maximum recommandées)
 - Description de la méthodologie de réalisation de la composante 2 (15pages maximum recommandées)
 - Description de la méthodologie de réalisation de la composante 3 (8 pages maximum recommandées)
 - Description de la méthodologie de réalisation de la composante 4 (10 pages maximum recommandées)

- Description de la méthodologie de réalisation de la composante 5 (8 pages maximum recommandées)
- Description de la méthodologie de réalisation de la composante 6 (5 pages maximum recommandées)
- Description des dispositifs de gestion des ressources (8 pages maximum recommandées)
- Description de la gouvernance proposée (8 pages maximum recommandées)
- Annexes à l'offre du candidat (peuvent compléter l'offre, mais le contenu de l'offre doit suffire à évaluer tout candidat)
- **Le soumissionnaire s'attachera à décrire :**
 - Sa méthodologie pour chaque composante
 - Sa conformité aux exigences formulées pour chaque composante
 - Ses dispositions pour répondre aux critères d'attribution du marché pour chaque composante
 - Ses outils et modalités d'intégration avec le système d'information du CHU de NANTES

• **Un relevé d'identité bancaire.**

Le pouvoir adjudicateur conseille vivement au soumissionnaire de préciser les éléments confidentiels de son offre couverts par le secret des affaires et à justifier par note détaillée écrite les motifs de couverture de ces éléments. Cette démarche facilitera le respect du secret des affaires par le pouvoir adjudicateur, le cas échéant.

Article 18. Déroulement des négociations

Le pouvoir adjudicateur engagera une négociation avec tous soumissionnaires ayant remis une offre appropriée. Les offres inappropriées seront éliminées.

Il est rappelé que conformément aux dispositions de l'article R2161-17 du Code de la Commande Publique, les exigences minimales décrites ci-après ne peuvent pas faire l'objet de négociation :

Composante 1 – Help Desk / Centre d'Assistance aux Utilisateurs (CAU)

La mise en œuvre de la composante 1 est soumise aux exigences minimales ci-dessous :

N°	Exigences
EX11.01	Point d'entrée unique des sollicitations utilisateurs – Le Titulaire assure la réception, l'enregistrement, la qualification, la priorisation, le suivi, la résolution interne CAU des sollicitations, la mise à jour de la CMDB et l'enrichissement de la base de connaissance

EXI1.02	Le CAU est réalisé exclusivement en mode externalisé. Le centre de service CAU proposé par le Titulaire devra proposer une équipe socle dédiée au CHU de Nantes.
EXI1.03	Canaux de sollicitation obligatoires – Le Titulaire prend en charge les sollicitations par téléphone et portail ITSM / EasyVista.
EXI1.04	Le CAU devra utiliser obligatoirement l’outil EasyVista du CHU de Nantes – Chaque sollicitation donne lieu à création ou mise à jour d’un ticket dans l’outil EasyVista du CHU qui héberge aussi la CMDB et la base de connaissance.
EXI1.05	Couverture 5/7 du CAU – Le CAU est accessible en horaires ouverts de 07h à 18h. Le titulaire devra également organiser une astreinte téléphonique.
EXI1.06	Résolution N1– Le Titulaire assure le diagnostic, la résolution de niveau 1 en ligne avant escalade vers les autres groupes N2 du CHU ou vers les équipes de techniciens de proximité
EXI1.07	Escalade documentée vers les bons groupes de support – Toute escalade vers la proximité, la DSN, les autres groupes N2 internes au CHU ou prestataires tiers doit être complète, qualifiée et exploitable.
EXI1.08	Exploitation et enrichissement de la base de connaissance située dans EasyVista – Le Titulaire utilise, met à jour et propose la création de fiches afin d’améliorer le taux de résolution CAU.
EXI1.09	Gestion des priorités, VIP, zones critiques et incidents majeurs – Le Titulaire applique les règles de priorité, détecte les incidents majeurs, alerte le CHU et contribue à la communication validée
EXI1.10	Pilotage par KPI et reporting – La composante 1 est assortie d’indicateurs KPI de suivi que le Titulaire devra suivre et présenter lors des comités de pilotage mensuels

Composante 2 – IMAC et Proximité

La mise en œuvre de la composante 2 est soumise aux exigences minimales ci-dessous :

N°	Exigence
EXI2.01	Maintien en condition opérationnelle terrain – Le Titulaire assure les interventions physiques nécessaires au bon fonctionnement de l’environnement numérique utilisateur des établissements.
EXI2.02	Périmètre Proximité, IMAC & Atelier – La composante couvre dépannages, installations, mouvements, ajouts, changements, récupérations, upgrades, remplacements, brassage, maintenance et garanties.
EXI2.03	Couverture de l’ensemble des sites – Le Titulaire intervient sur les sites principaux, secondaires, distants, sensibles et à accès réglementé, dont les sites pénitentiaires.
EXI2.04	Plage de service terrain – Les prestations Proximité / IMAC sont réalisées du lundi au vendredi, jours ouvrés, de 8h00 à 18h00.
EXI2.05	Traçabilité des interventions et mise à jour CMDB – Chaque intervention donne lieu à mise à jour du ticket, du référentiel de parc, des affectations, mouvements, stocks et statuts matériels.
EXI2.06	Gestion des stocks, garanties et cycle de vie matériel – Le Titulaire assure la traçabilité des stocks déportés, matériels de spare, garanties, réparations, retours, réemploi et mises au rebut.
EXI2.07	Délais de résolution des incidents - La résolution d’un incident, de bout en bout entre le CAU et la Proximité , doit respecter les obligations de délais selon la matrice des impacts et priorités.
EXI2.08	Visites préventives – Le Titulaire s’engage dans son offre à réaliser les visites préventives dans le respect du calendrier des établissements
EXI2.09	Le CHU de Nantes exige que les opérations de maintenance relevant de l’atelier soient externalisées, soit au sein des locaux du Titulaire, soit au sein d’un partenaire dûment déclaré auprès du Pouvoir Adjudicateur

7.4 Composante 4 – Renforts déménagement HLS

Les objectifs sont décrits au CCTP. La mise en œuvre de la composante 4 est soumise aux exigences minimales ci-dessous :

N°	Exigence
EXI4.01	Périmètre de prestation associé au déménagement – Le Titulaire assure les opérations terrain de débranchement, rebranchement, réinstallation, tests des postes de travail et périphériques réinstallés et mise à jour de la CMDB. Le Titulaire assure également une prestation de CAU dédié avec traçabilité des incidents dans EasyVista et résolution en ligne ou bien en lien avec les équipes de déménagement en proximité terrain ou encore les acteurs internes du CHU (DSN, directions métiers, etc.)

Les conditions de cette négociation seront précisées dans le courrier d’invitation à négocier.

A titre indicatif, les négociations devraient se tenir entre le 18 janvier 2027 et le 5 février 2027.

Les soumissionnaires seront reçus, individuellement, à une ou plusieurs réunions de soutenance et de négociation. A l’issue de chaque phase de négociation, le pouvoir adjudicateur pourra éliminer des offres en appliquant les critères d’attribution indiqués à l’article 20 ci-après.

Lorsque le pouvoir adjudicateur entend conclure les négociations, il informe tous les soumissionnaires restant en lice et fixe une date limite de remise d’une offre finale. A défaut de présentation d’une nouvelle offre, les soumissionnaires seront réputés confirmer les termes de leur dernière offre.

Article 19. Délai minimum de validité de l’offre finale

6 mois à compter de la date limite de réception des offres finales.

Article 20. Critères d’attribution

L’examen des offres est effectué à partir des critères d’attribution ci-dessous et pondérés de la manière suivante :

Prix des prestations : 35 points

A partir du Bordereau de prix, une simulation financière sur une année fictive sera faite.

La notation du prix sera faite à partir des prestations forfaitaires et à bons de commande. Pour ces dernières, une simulation de consommation d’unités d’œuvre sera imposée. Cette simulation, bien que représentative et réaliste, ne constitue en aucun cas un engagement du pouvoir adjudicateur.

Valeur technique : 60 points

Composante 1 – CAU : 15 points

- Compréhension des contextes et enjeux
- Capacité, composition CAU
- Le mode « astreinte téléphonique »
- Outils téléphonie et de prise de RDV
- Interconnexion à l’ITSM EasyVista du CHU de Nantes

- Gestion Base de connaissance, priorités et zones sensibles
- Articulation et cohésion entre CAU et proximité
- PCA / PRA du CAU
- Dispositif et moyens pour répondre aux exigences minimales, aux attentes exprimées dans le CCTP et pour satisfaire les KPI.

Composante 2 – Proxy et IMAC : 15 points

- Compréhension des contextes et enjeux
- Composition des équipes de proximité et IMAC
- Articulation et cohésion entre CAU, proximité et IMAC
- Organisation et moyens proposés pour assurer les prestations de proximité
- Organisation et moyens proposés pour assurer les prestations d'IMAC
- Organisation et moyens proposés pour assurer les prestations de maintenance en atelier externalisé
- Gestion des sites et flotte de véhicules
- Casiers connectés et/ou distributeurs automatiques
- Dispositif et moyens pour répondre aux exigences minimales, aux attentes exprimées dans le CCTP et pour satisfaire les KPI.

Composante 3 – Renfort des équipes DSN : 10 points

- Qualité des dispositifs proposés
- Dispositif et moyens pour répondre aux attentes exprimées dans le CCTP et pour satisfaire les KPI

Composante 4 – Renfort pour le déménagement vers le site HLS : 10 points

- Qualité des dispositifs proposés
- Dispositif et moyens pour répondre aux exigences minimales, aux attentes exprimées dans le CCTP
- Organisation et moyens proposés pour assurer les prestations de renforts pour le déménagement
 - Les opérations sur le terrain
 - Le CAU externalisé dédié au déménagement

Composantes 5, 6 et gouvernance du marché : 10 points

- Démarche, organisation et moyens relatifs à la phase de transition entrante
- Gouvernance et pilotage vis-à-vis de la DSN sur le marché
- Conseil et apports de valeur dans une logique d'amélioration continue tout au long du marché
- Démarche, organisation et moyens relatifs à la démarche de réversibilité

○ Critère environnemental - Performance environnementale de la flotte de véhicules affectée au marché : 5 points

Le pouvoir adjudicateur valorisera la performance environnementale de la flotte affectée à l'exécution du marché. L'article 8.1 du CCAP imposant des véhicules de classe Crit'Air 0/1/2, la notation récompensera la qualité environnementale de cette flotte au prorata du nombre de véhicules dédiés et selon leur typologie (hybride, électrique...).

- Volumétrie de véhicules mobilisés
- % de véhicules électriques / hybrides / faibles émissions dans chaque catégorie (Crit'Air)

Le soumissionnaire dont l'offre est la mieux notée et arrive première au classement est retenu.

CHAPITRE VII – RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Article 21. Obtenir des renseignements complémentaires

Pour obtenir tous les renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les opérateurs économiques devront faire parvenir au plus tard **le 16/11/2026** une demande écrite via le profil acheteur du Pouvoir adjudicateur : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Une réponse sera alors adressée, à toutes les entreprises ayant retiré le dossier de consultation et s'étant identifiées, **6 jours calendaires au plus tard** avant la date limite réception de la candidature.
