Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière

MARCHES PUBLICS

RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

ACCORD-CADRE À BONS DE COMMANDE

Services de management, de support et d'ingénierie des environnements poste de travail numérique

26_03_AOO_ *SERVICES_POSTES_W*

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert en application des articles L2124-2, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique.

Date et heure limites de réception des offres

Lundi 11 janvier 2027 à 10h30

Table of Contents

MARCHÉS PUBLICS — RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION (RC) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
PRÉAMBULE : POUVOIR ADJUDICATEUR 3
ARTICLE PREMIER : OBJET ET ÉTENDUE DE LA CONSULTATION 4
1.1 — Objet de la consultation 4
1.2 — Lieux d'exécution 4
1.3 — Décomposition de l'accord-cadre 4
1.4 — Nomenclature communautaire 5
ARTICLE 2 : PROCÉDURE ET CONDITIONS DE PASSATION 5
2.1 — Appel d'offres ouvert 5
2.2 — Variantes et prestations supplémentaires éventuelles 5
2.3 — Prestations similaires 6
2.4 — Délai de validité des offres 6
ARTICLE 3 : FORME ET DURÉE DE L'ACCORD-CADRE 6
3.1 — Forme 6
3.2 — Durée 6
3.3 — Clause de réexamen 7
ARTICLE 4 : CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION 7
4.1 — Pièces 7
4.2 — Obtention du dossier de consultation 8
4.3 — Contraintes informatiques 8
4.4 — Modification du dossier de consultation 9
4.5 — Questions 9
ARTICLE 5 : MODALITÉS DE PRÉSENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES 9
5.1 — Date et heure limites de réception des plis 9
5.2 — Transmission des plis 9
5.2.1 — Conditions de transmission 9
5.2.2 — Copie de sauvegarde 10
5.2.3 — Signature électronique 10
5.2.4 — Conditions particulières de transmission 10
ARTICLE 6 : CONDITIONS D'ORDRE JURIDIQUE ET ÉCONOMIQUE DE L'ACCORD-CADRE 11
6.1 — Nature de l'attributaire 11
6.2 — Sous-traitance 12
6.3 — Unité monétaire et langue 12

ARTICLE 7 : ÉLÉMENTS EXIGÉS DES SOUMISSIONNAIRES 12
7.1 — Documents relatifs à la candidature 12
7.2 — Documents relatifs à l'offre 13
ARTICLE 8 : EXAMEN DES CANDIDATURES ET DES OFFRES 14
8.1 — Examen de la candidature 14
8.2 — Examen de l'offre 14
8.3 — Critères de jugement des offres et pondération 15
8.3.1 — Critère 1 : coût global de l'offre (45 points) 15
8.3.2 — Critère 2 : valeur technique (35 points) 15
8.3.3 — Critère 3 : RSE (10 points) 16
8.3.4 — Critère 4 : commercialisation de l'offre (10 points) 16
8.3.5 — Échelle de notation applicable aux critères 2, 3 et 4 16
8.4 — Règle d'attribution en cas de classement sur plusieurs lots 17
8.5 — Offres anormalement basses 17
8.6 — Attribution de l'accord-cadre 18
ARTICLE 9 : NOTIFICATION 18
ARTICLE 10 : VÉRIFICATIONS COMPLÉMENTAIRES ET DÉMONSTRATIONS 18
ARTICLE 11 : AUDITIONS ET DEMANDES DE PRÉCISIONS 18
ARTICLE 12 : CONFIDENTIALITÉ ET DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL 19
ARTICLE 13 : PROCÉDURES DE RECOURS 19

PRÉAMBULE : POUVOIR ADJUDICATEUR

La centrale d'achat de l'informatique hospitalière (C.A.I.H.) est une association loi 1901 intervenant en matière de nouvelles technologies de l'information et des télécommunications pour le compte de plus de 1 400 établissements de santé.

La CAIH est un pouvoir adjudicateur passant des marchés publics de travaux, fournitures ou de services destinés à des acheteurs au sens de l'article L. 2113-2 du code de la commande publique.

C.A.I.H.

Représentant du pouvoir adjudicateur : **le Président de la CAIH**

Adresse : 83 boulevard Vivier Merle — 69003 Lyon

Adresse du portail d'achat : https://www.marches-publics.gouv.fr

---

Référent technique du dossier : David MARQUAIRE, acheteur

Adresse électronique : *david.marquaire@caih-sante.org*

Référent administratif du dossier : Madame Amie DIOUF

Adresse : 83-85 boulevard Vivier Merle — 69003 Lyon

Téléphone : 04 81 07 01 55

ARTICLE PREMIER : OBJET ET ÉTENDUE DE LA CONSULTATION

1.1 — Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet la passation d'un accord-cadre à bons de commande portant sur les **services de management, de support et d'ingénierie des environnements poste de travail numérique** au bénéfice des adhérents de la CAIH.

Les prestations recouvrent notamment : le service desk et le support utilisateur, les services de proximité et les prestations IMAC (installation, déplacement, ajout, modification), les services de kiosque et de libre-service (casiers connectés, distributeurs d'accessoires), l'ingénierie de l'environnement du poste de travail, la logistique associée, l'assistance technique, ainsi que, pour le lot 3, une offre forfaitaire de services managés incluant les serveurs et les réseaux de proximité.

Les prestations intègrent le socle numérique open source du programme **Alternative** de la CAIH, dans les conditions fixées au CCTP.

1.2 — Lieux d'exécution

Les établissements adhérents de la CAIH situés en France métropolitaine et dans les DROM-COM, dont la liste est jointe en annexe 2 du CCAP (26_03_*Annexe_2_Ets adhérents_CAIH.xlsx*).

1.3 — Décomposition de l'accord-cadre

Les prestations sont réparties en **trois lots**, selon la taille du parc de l'adhérent bénéficiaire et le niveau d'exigence de pilotage attendu :

Lot	Désignation	Périmètre	Montant maximum sur la durée totale
1	Services poste de travail — **ESSENTIEL**	Parcs de 300 postes et plus — comitologie allégée, barème de pénalités atténué	250 000 000 € HT
2	Services poste de travail — **PREMIUM**	Parcs de 300 postes et plus — gouvernance complète, reporting étendu, SLA et pénalités au niveau le plus élevé	200 000 000 € HT
3	**Services managés** poste de travail, serveurs et réseaux de proximité	Établissements de moins de 300 postes — offre forfaitaire globale	50 000 000 € HT
		Total	**500 000 000 € HT**

L'accord-cadre est conclu **sans montant minimum**. Le montant maximum global, tous lots confondus, est de **500 000 000 € HT** sur la durée totale de l'accord-cadre.

Un candidat peut présenter une offre pour un, deux ou trois lots. **En revanche, un même opérateur économique ne peut être attributaire que d'un seul lot**, dans les conditions fixées à l'article 8.4 du présent règlement.

1.4 — Nomenclature communautaire

La classification conforme au vocabulaire commun des marchés européens (CPV) est la suivante :

Code CPV	Libellé
72600000-6	Services d'assistance et de conseil informatiques (objet principal)
72253100-1	Services d'assistance aux utilisateurs (helpdesk)
72610000-9	Services d'assistance informatique
50312000-5	Maintenance et réparation de matériel informatique
72710000-0	Services de réseau local

ARTICLE 2 : PROCÉDURE ET CONDITIONS DE PASSATION

2.1 — Appel d'offres ouvert

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

2.2 — Variantes et prestations supplémentaires éventuelles

Les variantes et les prestations supplémentaires éventuelles (PSE) sont interdites.

Les options et prestations optionnelles prévues au CCTP et au BPU (astreinte, niveau de service renforcé PREST-INFRA, supervision, pilotage évolué, solutions de libre-service) ne constituent pas des variantes : elles font partie intégrante de l'offre de base et doivent être chiffrées au BPU.

2.3 — Prestations similaires

Le pouvoir adjudicateur pourra confier au titulaire, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui lui sont confiées au titre du présent accord-cadre, dans le cadre d'un marché négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables.

La durée pendant laquelle un nouveau marché pourra être conclu ne peut dépasser trois (3) ans à compter de la notification du présent accord-cadre.

2.4 — Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est fixé à 180 jours à compter de la date limite de réception des offres.

ARTICLE 3 : FORME ET DURÉE DE L'ACCORD-CADRE

3.1 — Forme

Il s'agit d'un accord-cadre mono-attributaire par lot, exécuté exclusivement par l'émission de bons de commande, sans minimum et sans remise en concurrence par marché subséquent, dans les conditions prévues aux articles R. 2162-1 à R. 2162-6 et R. 2162-13 à R. 2162-14 du code de la commande publique.

Le présent accord-cadre fixe l'ensemble des stipulations contractuelles. En conséquence, aucun marché subséquent ne sera conclu sur son fondement.

Les bons de commande sont émis par chaque établissement adhérent de la CAIH ayant signé la convention de mise à disposition, dans la limite de ses besoins.

3.2 — Durée

Chaque lot de l'accord-cadre est conclu pour une durée ferme de six (6) ans, soit soixante-douze (72) mois, à compter de sa date de notification. Cette durée est non reconductible.

Elle se décompose comme suit :

Phase	Durée	Objet
Réversibilité entrante	2 mois	Reprise du parc, transfert de compétences, mise en place de l'outillage ITSM et de la base de connaissance, avant le démarrage des services
Exploitation	68 mois	Exécution des prestations
Réversibilité sortante	2 mois par adhérent sur une période maximale de 6 mois avant la fin du contrat	Transfert au titulaire entrant ou au bénéficiaire, dans les conditions de l'article 8 du CCTP

La durée de réversibilité entrante court à compter de la notification ; le démarrage effectif des services intervient au terme de cette phase, constaté par procès-verbal dans les conditions du CCTP.

Les bons de commande ne peuvent être émis que pendant la durée de l'accord-cadre. Leur exécution peut se prolonger au-delà du terme de l'accord-cadre dans la limite de douze (12) mois après sa date d'échéance, dès lors qu'ils ont été régulièrement émis pendant sa durée de validité.

Chaque lot prend fin de manière automatique à la survenance de son terme ou, de manière anticipée, par l'atteinte de son montant maximum, sans droit à indemnité.

3.3 — Clause de réexamen

Conformément à l'article R. 2194-1 du code de la commande publique, les clauses de réexamen figurant à l'article 5 du CCAP pourront s'appliquer. Elles portent notamment sur l'évolution du périmètre des bénéficiaires, l'évolution des besoins et des exigences réglementaires, normatives ou de sécurité, l'ajustement du catalogue d'unités d'œuvre et la prorogation de l'accord-cadre pour assurer la continuité du service dans l'attente de son successeur.

ARTICLE 4 : CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION

4.1 — Pièces

Le dossier de consultation des entreprises (DCE) contient :

- le présent règlement de la consultation ;
- l'acte d'engagement (ATTRI 1) et ses annexes financières, constituées du bordereau de prix unitaires (BPU) propre à chaque lot ;
- le cahier des clauses administratives particulières (CCAP), dont l'exemplaire original conservé par le pouvoir adjudicateur fait seul foi, et ses annexes :
  - Annexe 1 : risques généraux dans les établissements hospitaliers ;
  - Annexe 2 : liste des établissements adhérents de la CAIH ;

  - Annexe 3 : tableau des pénalités ;
- le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes, dont l'annexe technique « Socle Alternative » ;
- le cadre de réponse technique (CRT), propre à chaque lot ;
- le cadre de réponse « commercialisation de l'offre » ;
- le cadre de réponse RSE et clause sociale d'insertion.

Le détail quantitatif estimatif (DQE) **n'est pas communiqué** aux candidats, dans les conditions de l'article 8.3.1 du présent règlement.

4.2 — Obtention du dossier de consultation

Le dossier de consultation des entreprises est téléchargeable sur la plateforme de dématérialisation des marchés publics suivante : https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.AccueilEntreprise

L'identification des opérateurs économiques pour accéder aux documents de la consultation n'est pas obligatoire, mais elle leur permet d'être tenus informés automatiquement des modifications et précisions éventuellement apportées au DCE. À défaut d'identification, il appartient aux opérateurs économiques de prendre connaissance par leurs propres moyens des informations, modifications et précisions complémentaires. La responsabilité du pouvoir adjudicateur ne saurait être engagée en l'absence de prise de connaissance de ces informations.

Aucun DCE ne sera communiqué par courrier, télécopie ou courriel, ni remis en main propre.

Le candidat doit impérativement transmettre une adresse électronique valide pendant toute la durée de la procédure et du marché. Celle-ci permettra à la CAIH la notification de documents et la transmission d'informations.

4.3 — Contraintes informatiques

Afin de pouvoir décompresser et lire les documents mis à disposition, les soumissionnaires devront disposer des logiciels permettant de lire les formats suivants : Adobe® Acrobat® (.PDF), Rich Text Format (.RTF), Word, Excel, PowerPoint, ods et les fichiers compressés au format Zip® (.zip).

Les enveloppes électroniques et la compression des documents doivent se faire exclusivement avec la méthode zip (format .zip).

Afin d'empêcher la diffusion de virus informatiques, le soumissionnaire ne doit pas utiliser les extensions suivantes : .exe, .com, .bat, .pif, .vbs, .scr, .msi, .eml. Les fichiers dont le format est autorisé ne doivent pas contenir de macros.

Le candidat doit disposer sur son poste de travail d'un logiciel de création de fichiers d'archive au format zip® et, le cas échéant, d'un certificat électronique de signature permettant d'authentifier la signature de son représentant.

4.4 — Modification du dossier de consultation

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter des modifications de détail au dossier de consultation. Ces modifications devront être reçues par les candidats au plus tard **six (6) jours** avant la date limite de réception des offres.

Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet. Dans le cas où un soumissionnaire a remis son pli avant les modifications, il pourra remettre un nouveau pli complet sur la base du dernier dossier modifié avant la date et l'heure limites de remise des plis.

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.

4.5 — Questions

Les questions et demandes de renseignements complémentaires sont adressées par écrit, en langue française, exclusivement sur la plateforme https://www.marches-publics.gouv.fr, **au plus tard dix (10) jours calendaires** avant la date limite de remise des plis.

Les réponses sont transmises à l'ensemble des soumissionnaires au plus tard **six (6) jours** avant la date limite fixée pour la remise des plis, pour autant que la demande ait été formulée en temps utile.

ARTICLE 5 : MODALITÉS DE PRÉSENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

5.1 — Date et heure limites de réception des plis

Les candidatures et les offres doivent être déposées au plus tard le 11 janvier 2027 à 10h30 (heure de Paris).

Les plis parvenus après cette date et cette heure, ou dont le téléchargement n'est pas achevé à cette échéance, ne sont pas ouverts et sont rejetés.

Le candidat qui soumissionne à plusieurs lots dépose un pli par lot, comprenant une offre complète et distincte pour chacun d'eux. Les pièces de candidature peuvent être communes.

5.2 — Transmission des plis

5.2.1 — Conditions de transmission

En application de l'article R. 2132-7 du code de la commande publique, les candidatures et les offres doivent être transmises par voie électronique exclusivement sur le site https://www.marches-publics.gouv.fr

Tout autre envoi dématérialisé (courriel notamment) ne sera pas accepté.

5.2.2 — Copie de sauvegarde

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

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

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

La copie de sauvegarde ne peut être ouverte que dans les cas prévus à l'article 2 de l'arrêté du 22 mars 2019 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde.

Le candidat qui envoie ou dépose sa copie de sauvegarde en main propre contre récépissé le fait à l'adresse suivante :

C.A.I.H. — Copie de sauvegarde n° 26_03_AOO_Maintennce postes de travail

83-85 boulevard Vivier Merle — 69003 LYON

5.2.3 — Signature électronique

La signature de l'acte d'engagement (ATTRI 1) n'est pas obligatoire à la remise des offres. Elle est exigée du seul attributaire, préalablement à la notification.

Les certificats de signature doivent être conformes à l'arrêté du 15 juin 2012 et au Référentiel général de sécurité (RGS) : le niveau minimum de sécurité exigé est ★★ ; les formats de signature acceptés sont PAdES, CAdES et XAdES.

Si le certificat de signature électronique utilisé n'émane pas de la liste de confiance française ou de la liste d'un autre État membre, le candidat doit fournir l'ensemble des éléments nécessaires pour prouver que le certificat utilisé est conforme au RGS.

Si les candidats utilisent un autre outil de signature que celui mis à disposition par la plateforme, ils doivent fournir au pouvoir adjudicateur les modalités techniques garantissant sans frais la vérification de la signature.

Il appartient à l'entreprise de se procurer un certificat de signature électronique en anticipant le délai de délivrance par les organismes de certification.

5.2.4 — Conditions particulières de transmission

Les formats de fichiers acceptés sont : Adobe Acrobat (.pdf), Rich Text Format (.rtf), Word (.doc, .docx), Excel (.xls, .xlsx), ods et les fichiers compressés au format zip (.zip).

Le BPU et le cadre de réponse technique sont impérativement remis au format tableur natif (.xlsx ou .ods) non protégé, en complément de toute version PDF. La remise du BPU sous un

format non exploitable ou verrouillé constitue une irrégularité susceptible de régularisation dans les conditions de l'article 8.2.

Le CRT est remis au format .xls. ou .ods non protegé. Les annexes techniques mentionnées à l'article 7.2 sont remises en un fichier PDF unique par lot, paginé en continu, non protégé et permettant la sélection du texte. Un fichier illisible, protégé ou non paginé expose le candidat à ce que les annexes ne soient pas examinées.

Tout fichier constitutif du dossier de candidature ou d'offre sera traité préalablement par le candidat par un antivirus régulièrement mis à jour.

ARTICLE 6 : CONDITIONS D'ORDRE JURIDIQUE ET ÉCONOMIQUE DE L'ACCORD-CADRE

6.1 — Nature de l'attributaire

L'accord-cadre est conclu soit avec une entreprise unique, soit avec un groupement d'opérateurs économiques.

Sous réserve du respect des règles relatives à la liberté des prix et à la concurrence et des exigences des articles R. 2142-19 à R. 2142-24, R. 2142-26 et R. 2142-27 du code de la commande publique, les opérateurs économiques sont autorisés à se porter candidats sous forme de groupement :

- conjoint, lorsque chacun des membres s'engage à exécuter la ou les prestations susceptibles de lui être attribuées ;
- solidaire, lorsque chacun des membres est engagé financièrement pour la totalité de l'accord-cadre.

Aucune forme juridique déterminée n'est imposée au stade du dépôt de la candidature et de l'offre (article R. 2142-22 du code de la commande publique).

Au stade de l'attribution, le groupement devra revêtir la forme d'un groupement conjoint avec mandataire solidaire, conformément à l'article R. 2142-24 du code de la commande publique, afin de prémunir le pouvoir adjudicateur contre la défaillance éventuelle de l'un des membres sur toute la durée du marché.

En application de l'article R. 2142-21 du code de la commande publique, il est interdit aux candidats de présenter plusieurs candidatures sur un même lot en agissant à la fois en qualité de candidat individuel et de membre d'un ou plusieurs groupements, ou en qualité de membre de plusieurs groupements.

Un opérateur économique ne peut, pour un même lot, être à la fois candidat et sous-traitant déclaré d'un autre candidat.

6.2 — Sous-traitance

La sous-traitance totale est interdite. La sous-traitance partielle demeure autorisée dans les limites de l'article L. 2193-3 du code de la commande publique, sous réserve de l'acceptation préalable de la CAIH et de l'agrément des conditions de paiement.

L'offre, qu'elle soit présentée par une seule entreprise ou par un groupement, devra indiquer tous les sous-traitants connus lors de son dépôt, les prestations dont la sous-traitance est envisagée et leur montant, ainsi que la dénomination et la qualité des sous-traitants.

Le titulaire demeure seul responsable, à l'égard de la CAIH et des bénéficiaires, de l'exécution des prestations sous-traitées, notamment du respect des engagements de service.

6.3 — Unité monétaire et langue

L'euro est la monnaie de compte du présent accord-cadre.

Les candidatures et les offres seront entièrement rédigées en langue française.

ARTICLE 7 : ÉLÉMENTS EXIGÉS DES SOUMISSIONNAIRES

7.1 — Documents relatifs à la candidature

Conformément aux articles L. 2142-1, R. 2142-3, R. 2142-4, R. 2143-3 et R. 2143-4 du code de la commande publique, le candidat unique ou, le cas échéant, chaque membre du groupement produit un dossier de candidature comprenant :

Pièces de candidature
DC1 : lettre de candidature (ou équivalent), précisant **le ou les lots pour lesquels le candidat soumissionne**
DC2 : déclaration du candidat
En cas de redressement judiciaire, copie du ou des jugements prononcés
Références comparables à l'objet du marché, pour les trois dernières années, précisant le périmètre, la volumétrie et le secteur
Attestation de régularité fiscale de moins de trois mois
Extrait Kbis de moins de trois mois
Attestation de vigilance URSSAF en cours de validité
Relevé d'identité bancaire
Attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle et d'assurance couvrant les risques cyber
Toutes pièces complémentaires apportées au dossier de candidature

La présentation d'un sous-traitant se fait à l'aide de l'imprimé DC4 dûment rempli et signé par le sous-traitant et le candidat, comportant l'indication des capacités professionnelles,

techniques et financières du sous-traitant ainsi que la déclaration sur l'honneur qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction d'accéder aux marchés publics.

Le candidat peut présenter sa candidature sous forme de DUME.

7.2 — Documents relatifs à l'offre

Pièces de l'offre, par lot
L'acte d'engagement (ATTRI 1) et ses annexes, **comportant l'indication de l'ordre de préférence entre les lots** lorsque le candidat soumissionne à plusieurs lots (article 8.4)
Le bordereau de prix unitaires (BPU) du lot concerné, intégralement complété, au format tableur natif non protégé
Le cadre de réponse technique (CRT) du lot concerné, intégralement complété dans le respect du formalisme et des limites de caractères imposées
Les annexes techniques du candidat, le cas échéant, dans la limite de 60 pages recto en complétude des cases de response du CRT
Le cadre de réponse « commercialisation de l'offre » (10 pages maximum hors sommaire et page de garde)
Le cadre de réponse RSE et clause sociale d'insertion (10 pages maximum hors sommaire et page de garde)
Toutes pièces complémentaires apportées à l'offre

Remarques importantes :

- La réponse technique s'effectue au moyen du cadre de réponse technique joint au DCE. Le candidat renseigne chacune de ses rubriques. Une rubrique laissée sans réponse est notée zéro. Une rubrique renseignée par un renvoi, par une mention du type « cf. annexe », « cf. mémoire » ou « conforme », ou par une réponse ne traitant pas les attendus, est réputée non renseignée et notée zéro.
- Le candidat peut joindre des annexes techniques venant illustrer ou compléter les réponses portées au CRT : schémas, organigrammes, plannings, copies d'écran, modèles de livrables et exemples documentaires. Ces annexes ne peuvent se substituer à la réponse portée dans la rubrique ; elles ne peuvent que l'enrichir. Elles sont examinées dans la limite de 60 pages recto par lot.
- Une annexe n'est examinée qu'à la condition d'être référencée dans la colonne « Renvoi vers un document » du CRT, au droit de la rubrique concernée, par son numéro et sa pagination. Une annexe non référencée n'est pas examinée. Lorsqu'une annexe est utilisée, le candidat indique directement dans la cellule "Réponse du candidat" la référence précise de l'annexe et la page concernée
- Les 60 pages s'apprécient sur l'ensemble des annexes d'un même lot, page de garde et sommaire non compris. Au-delà de la soixante page, les pages ne sont pas examinées. Aucune contrainte de police ni de mise en page n'est imposée, sous réserve que le document reste lisible.

- Les plaquettes commerciales, documentations produits, catalogues et documentations générales ne constituent pas des annexes techniques et ne sont pas examinés, qu'ils soient ou non référencés.
- Aucun élément d'ordre financier ne doit figurer dans le CRT, dans ses annexes, ni dans les cadres de réponse RSE et commercialisation.
- La limite de caractères du CRT est globale, pour l'ensemble des rubriques de l'onglet « 1. Réponse technique » : 195 000 caractères, espaces compris, pour les lots 1 et 2, et 160 000 caractères pour le lot 3. Le dépassement entraîne la troncature au-delà de la limite, seule la partie située dans la limite étant analysée.

La CAIH pourra inviter les candidats à régulariser une offre qui ne respecterait pas ce formalisme, dans les conditions de l'article R. 2152-2 du code de la commande publique.

ARTICLE 8 : EXAMEN DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

Seuls peuvent être ouverts les plis reçus au plus tard à la date et à l'heure limites indiquées dans l'avis d'appel public à la concurrence et dans le présent règlement.

8.1 — Examen de la candidature

Si le pouvoir adjudicateur constate, avant de procéder à l'examen des candidatures, que des pièces dont la production était réclamée sont absentes ou incomplètes, il peut demander à tous les candidats concernés de compléter leur dossier dans un délai approprié et identique pour tous.

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

Les candidats devront justifier d'un chiffre d'affaires annuel minimal, réalisé dans le cadre de prestations similaires à celles faisant l'objet du présent marché, selon les seuils suivants :

- **Lot 1 et 2 : 10 M euros HT par an**
- **Lot 3 : 3 M euros HT par an**

Les candidatures qui ne justifient pas de l'aptitude professionnelle ou qui ne disposent manifestement pas des capacités professionnelles, techniques et financières suffisantes pour l'exécution du marché sont éliminées.

8.2 — Examen de l'offre

Les offres inappropriées ou inacceptables au sens de l'article R. 2152-1 du code de la commande publique sont éliminées.

La CAIH se réserve la faculté d'autoriser les soumissionnaires concernés à régulariser les offres irrégulières dans un délai approprié, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses et que la régularisation n'emporte pas de modification substantielle de l'offre, conformément à l'article R. 2152-2 du code de la commande publique.

Chaque lot est attribué à l'offre économiquement la plus avantageuse, appréciée au regard des critères et modalités ci-après. **Les offres sont analysées et classées lot par lot.**

8.3 — Critères de jugement des offres et pondération

Les critères intervenant pour le jugement des offres sont pondérés de la manière suivante, pour les trois lots :

Critère	Pondération
1 — Coût global de l'offre	45 %
2 — Valeur technique	35 %
3 — Responsabilité sociétale et environnementale (RSE)	10 %
4 — Commercialisation de l'offre	10 %
Total	100 %

8.3.1 — Critère 1 : coût global de l'offre (45 points)

Le coût global de l'offre est apprécié à partir des prix portés par le candidat au BPU, auxquels sont appliquées les quantités d'un **détail quantitatif estimatif (DQE) non communiqué aux candidats**.

Le recours à un DQE non communiqué a pour objet de neutraliser l'optimisation tarifaire ligne à ligne et d'imposer une cohérence d'ensemble du bordereau. Les candidats en sont informés par le présent règlement.

Toute ligne du BPU non renseignée, renseignée à zéro sans justification, ou renseignée par une mention autre qu'un prix (« néant », « sur devis », « inclus ») rend l'offre irrégulière. La CAIH pourra inviter le candidat à régulariser dans les conditions de l'article 8.2.

La note du critère coût est obtenue par la formule :

Note coût = (montant du DQE de l'offre la moins-disante / montant du DQE de l'offre analysée) × 45

8.3.2 — Critère 2 : valeur technique (35 points)

La valeur technique est appréciée au vu des réponses apportées dans le cadre de réponse technique (CRT) du lot concerné et, le cas échéant, des annexes techniques régulièrement référencées, dans les limites fixées à l'article 7.2, selon les sous-critères suivants :

Sous-critère	Lot 1	Lot 2	Lot 3
2.1 — Organisation du dispositif de service desk et de support utilisateur : dimensionnement, amplitude, montée en charge, outillage ITSM, self-help et automatisation	9	9	10
2.2 — Qualité, dispositif de proximité, IMAC, kiosque et solutions de libre-service : maillage, délais, gestion des stocks et de la logistique	9	9	8

Sous-critère	Lot 1	Lot 2	Lot 3
2.3 — Ingénierie de l'environnement du poste de travail, maîtrise du socle open source **Alternative** et trajectoire de migration	3	3	3
2.4 — Assistance technique : qualité et adéquation des profils, délai de mise à disposition, maîtrise du turn over, transfert de compétences, mode centre de compétences	7	7	4
2.5 — Pilotage, gouvernance, maîtrise des engagements de service, gestion de crise et de l'incident majeur, sécurité	4	5	5
2.6 — Réversibilité entrante et sortante : méthode, planning, livrables, maîtrise des risques de bascule	3	2	5
Total	**35**	**35**	**35**

Pour le **lot 3**, le sous-critère 2.1 intègre la cohérence et le dimensionnement des différents forfaits ainsi que la couverture des serveurs et des réseaux de proximité.

8.3.3 — Critère 3 : RSE (10 points)

Sous-critère	%
3.1 — Dispositif d'insertion et de qualification : atteinte et pilotage de l'engagement d'une heure d'insertion par tranche de 10 000 € HT commandés, nature des parcours, encadrement, suivi et dépassement de l'engagement	50
3.2 — Empreinte environnementale et trajectoire carbone : mesure, objectifs, mobilité des intervenants, sobriété de l'outillage	30
3.3 — Économie circulaire : allongement de la durée de vie des équipements, réemploi, reconditionnement, filières de fin de vie	10
3.4 — Conditions d'emploi et de travail des intervenants, politique de fidélisation	10

8.3.4 — Critère 4 : commercialisation de l'offre (10 points)

Sous-critère	%
4.1 — Lisibilité du catalogue et des conditions d'accès au marché pour l'adhérent : documentation, devis-type, délai de réponse à une sollicitation	40
4.2 — Outillage de commande, de suivi d'exécution et de facturation mis à disposition de l'adhérent et de la CAIH	30
4.3 — Dispositif d'animation du marché : moyens dédiés, actions d'information, accompagnement à l'adhésion, reporting à la CAIH	30

8.3.5 — Échelle de notation applicable aux critères 2, 3 et 4

Chaque sous-critère est noté selon l'échelle suivante, appliquée au nombre de points qui lui est affecté :

Appréciation	Note sur 5
Réponse absente, hors sujet	0
Réponse insuffisante :	1
Réponse peu satisfaisante :	2
Réponse satisfaisante :	3
Réponse très satisfaisante :	4
Réponse excellente :	5

8.4 — Règle d'attribution en cas de classement sur plusieurs lots

Un même opérateur économique, seul ou membre d'un groupement, ne peut être attributaire que d'un seul lot.

Le candidat qui soumissionne à plusieurs lots indique dans son acte d'engagement l'ordre de préférence entre les lots auxquels il soumissionne, par rang décroissant. Cette indication est obligatoire ; à défaut, l'ordre de préférence est réputé correspondre à l'ordre croissant des numéros de lots.

Lorsqu'un candidat est classé premier sur plusieurs lots, l'accord-cadre lui est attribué pour le lot le mieux classé dans son ordre de préférence. Les autres lots sont attribués au candidat classé immédiatement après lui, selon la même règle appliquée de manière itérative jusqu'à épuisement des lots.

Un candidat ne peut être attributaire d'un lot pour lequel il n'a pas remis d'offre.

Si l'application de cette règle conduit à ce qu'un lot ne puisse être attribué faute d'offre recevable restante, ce lot est déclaré sans suite ou infructueux, selon le cas, et peut faire l'objet d'une nouvelle consultation.

8.5 — Offres anormalement basses

Conformément aux articles L. 2152-5 et R. 2152-3 à R. 2152-5 du code de la commande publique, toute offre paraissant anormalement basse fait l'objet d'une demande écrite de précisions.

Le candidat doit fournir tous éléments de justification utiles, notamment sur le mode de formation des prix, les coûts de main-d'œuvre et les conventions collectives appliquées, les conditions d'exécution des prestations, les solutions techniques proposées, les moyens humains et techniques mobilisés, les hypothèses de volumétrie retenues, la couverture des prestations attendues et, le cas échéant, l'existence d'aides publiques.

Peut notamment être regardée comme anormalement basse une offre présentant une incohérence manifeste entre le niveau des prix, l'étendue des prestations promises, les engagements de service annoncés et les moyens décrits dans le cadre de réponse technique.

Le pouvoir adjudicateur peut rejeter l'offre si les justifications produites sont insuffisantes, contradictoires ou non vérifiables, ou si le niveau de prix proposé apparaît de nature à compromettre la bonne exécution du marché.

8.6 — Attribution de l'accord-cadre

Le soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer un lot devra produire, dans le délai indiqué par l'acheteur :

- les documents attestant des pouvoirs des personnes habilitées à l'engager. En cas de groupement, le mandataire devra produire un document d'habilitation signé par les autres membres ;
- la preuve qu'il n'entre dans aucun des cas d'exclusion de la procédure mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-11 du code de la commande publique ;
- l'acte d'engagement signé électroniquement.

Le candidat dont l'offre est retenue en est informé par échange dématérialisé.

ARTICLE 9 : NOTIFICATION

La notification de l'accord-cadre intervient par voie dématérialisée sur le profil d'acheteur, après l'expiration du délai de suspension (standstill) et la signature par les deux parties.

ARTICLE 10 : VÉRIFICATIONS COMPLÉMENTAIRES ET DÉMONSTRATIONS

Dans le cadre de l'analyse des offres, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de demander toute démonstration, maquette, exemple de livrable, extraction d'outil, schéma, support, preuve ou précision utile à la vérification de la réalité, de la cohérence et du caractère opérationnel des moyens, outils, engagements et processus décrits dans l'offre.

Le refus de coopérer, l'absence de transmission des éléments demandés, l'impossibilité de démontrer un engagement annoncé ou l'absence de crédibilité des démonstrations fournies peut être pris en compte dans l'analyse de l'offre et conduire à l'attribution d'une note défavorable au sous-critère concerné.

ARTICLE 11 : AUDITIONS ET DEMANDES DE PRÉCISIONS

Le pouvoir adjudicateur organisera des auditions des candidats ayant remis une offre recevable, en présentiel à Paris, au cours de la semaine du 20 janvier 2027. Les convocations et les modalités d'organisation seront adressées aux candidats au plus tard dix (10) jours avant la date de l'audition.

L'audition porte sur la présentation du dispositif proposé, une mise en situation sur un scénario communiqué préalablement, et des échanges avec le pouvoir adjudicateur et les experts adhérents.

Cette audition ne constitue en aucun cas une phase de négociation et ne peut conduire à modifier substantiellement l'offre initiale. En cas d'incohérence entre les éléments présentés lors de l'audition et l'offre écrite, seule l'offre écrite initiale est prise en compte pour l'analyse.

L'audition permet au pouvoir adjudicateur d'apprécier la crédibilité et le caractère opérationnel des engagements figurant dans le CRT, au titre des sous-critères du critère 2.

En cas d'absence d'un candidat à une audition dûment convoquée, sans motif légitime admis par le pouvoir adjudicateur, l'analyse est conduite sur la seule base de l'offre écrite.

Le pouvoir adjudicateur peut adresser aux candidats des demandes de précisions ou de confirmations. L'absence de réponse dans le délai imparti peut être prise en compte dans l'appréciation du ou des sous-critères concernés.

ARTICLE 12 : CONFIDENTIALITÉ ET DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le caractère confidentiel des informations transmises par les candidats à l'occasion de la présente procédure est préservé dans les conditions prévues par les textes applicables.

Après signature du marché, les pièces de la procédure et les documents contractuels peuvent devenir des documents administratifs communicables, sous réserve notamment du respect du secret des affaires, du secret industriel et commercial et des autres secrets protégés par la loi.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la présente procédure sont traitées conformément à la réglementation applicable, pour les seules finalités liées à la gestion de la consultation, à l'analyse des candidatures et des offres, à l'attribution et, le cas échéant, à l'exécution du marché. Les personnes concernées disposent des droits prévus par cette réglementation.

ARTICLE 13 : PROCÉDURES DE RECOURS

Le tribunal territorialement compétent est le **tribunal administratif de Lyon**, 184 rue Duguesclin, 69433 Lyon Cedex 03 (tél. : 04 78 14 10 10 ; courriel : greffe.ta-lyon@juradm.fr).

Les voies de recours ouvertes aux candidats sont le référé précontractuel prévu aux articles L. 551-1 à L. 551-12 du code de justice administrative, jusqu'à la signature du contrat, et le référé contractuel prévu aux articles L. 551-13 à L. 551-23 du même code, pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7.

Le recours de pleine juridiction est ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé et peut être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique.