AAPC

Numéro de référence 24MC0124PN

Fourniture, mise en œuvre, intégration, hébergement et maintenance d'une solution SaaS de gestion de services

Section I : Pouvoir adjudicateur

I.1) NOM ET ADRESSES

Toulouse Métropole
Point(s) de contact : Monsieur le Président de Toulouse Métropole
Direction de la Commande Publique
6, rue René Leduc - BP 35821,31505 Toulouse Cedex 5,
Téléphone : (+33) 5 81 91 73 41,
Courriel : marchespublics@toulousemetropole.fr
Code NUTS : FRJ23
Adresse(s) internet :
Adresse principale : http://www.toulouse-metropole.fr
Adresse du profil acheteur : https://toulouse-metropole.marches-publics.info

Ville de Toulouse
Hôtel de Ville, F - 31000 Toulouse,
Courriel : marchespublics@toulouse-metropole.fr
Code NUTS : FRJ23
Adresse(s) internet :
Adresse principale : http://www.marchespublics.toulouse-metropole.fr

I.2) PROCÉDURE CONJOINTE : L'accord-cadre composite fait l'objet d'une procédure conjointe

I.3) COMMUNICATION
Les documents du marché sont disponibles gratuitement en accès direct non restreint et complet, à l'adresse : https://toulouse-metropole.marches-publics.info

Pour cette phase « candidature » les entreprises pourront télécharger l'avis d'appel à concurrence, l'annexe technique et le cadre de réponse candidature gratuitement sur le site https://toulouse-metropole.marches-publics.info
Référence acheteur 24MC0124PN.

Le dossier de consultation des entreprises sera envoyé avec la lettre de consultation aux 5 entreprises maximum qui auront été préalablement admises.

Adresse à laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues :

Point(s) de contact : RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS : Cécile BUXEUL
cecile.buxeul@toulouse-metropole.fr

Les offres ou les demandes de participation doivent être envoyées par voie électronique à l'adresse : https://toulouse-metropole.marches-publics.info

I.4) TYPE DE POUVOIR ADJUDICATEUR
Organisme de droit public

I.5) ACTIVITÉ PRINCIPALE
Services généraux des administrations publiques

Section II : CARACTERISTIQUE DU MARCHÉ

II.1) ETENDUE DU MARCHÉ

II.1.1) Intitulé : **Fourniture, mise en œuvre, intégration, hébergement et maintenance d'une solution SaaS de gestion de services**
Numéro de référence : **24MC0124PN**

II.1.2) Code CPV principal :
Descripteur principal : 72253100-4 – Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

II.1.3) Type de marché : **Services**

II.1.4) Description succincte : **N°24MC0124PN – Fourniture, mise en œuvre, intégration, hébergement et maintenance d'une solution SaaS de gestion de services**

Le présent accord-cadre composite a pour objet la fourniture, mise en œuvre et intégration, hébergement et maintenance d'une solution SaaS de gestion de services pour Toulouse Métropole et ses partenaires, en commençant par l'ITSM. La fonction ITSM entend entre autres la gestion des incidents et des demandes, la CMDB et un portail FrontOffice/BackOffice.

Le détail des prestations est précisé en **annexe technique**.

Cette consultation s'effectue dans le cadre d'un groupement de commande. Le prestataire devra répondre aux besoins concernant la Mairie de Toulouse et Toulouse Métropole (coordonnateur).

Chaque membre du groupement exécutera son propre marché.

II.1.5) Accord-cadre à bons de commande sans minimum, avec montant maximum :

Valeur totale estimée des dépenses sur la durée globale du marché (8 ans) sur la partie bon de commande (hors partie forfaitaire de mise en œuvre) :
Valeur hors TVA : 3 700 000 euros HT

- Période initiale (5 ans) : 2 000 000 € HT, dont :
- Toulouse Métropole : 700 000 € HT,
- Mairie de Toulouse : 1 300 000 € HT

- Période de reconduction 1 (1 an) :500 000 € HT, dont :
- Toulouse Métropole : 175 000 € HT,
- Mairie de Toulouse : 325 000 € HT

- Période de reconduction 2 (2 ans) : 1 200 000 € HT, dont :
- Toulouse Métropole : 420 000 € HT,
- Mairie de Toulouse : 780 000 € HT

II.1.6) Information sur les lots :
Ce marché est divisé en lots : NON

II.2) DESCRIPTION
II.2.1) Intitulé : 24MC0124PN – Fourniture, mise en œuvre, intégration, hébergement et maintenance d'une solution SaaS de gestion de services

Lot nº : Sans Objet

II.2.2) Code(s) CPV additionnel(s)
Descripteur supplémentaire : Sans objet

II.2.3) Lieu d'exécution
Code NUTS : FRJ23|
Lieu principal d'exécution : Les prestations seront réalisées majoritairement dans les locaux de Toulouse Métropole.

II.2.4) Description des prestations :

Le projet s'inscrit dans un contexte riche mêlant les souhaits de la Direction de la Transition Numérique d'améliorer la qualité du service rendue aux utilisateurs, la mesure de sa performance et l'intégration des évolutions organisationnelles structurantes en cours et à venir.

L'accord-cadre permettra la fourniture de prestations pour couvrir les besoins suivants :
- Fourniture et mise en œuvre/intégration de la solution SaaS ITSM
- Droit d'usage (comprenant abonnement, hébergement, service support/hotline) de la solution
- Maintenance et montées de version régulières
- Interopérabilité avec le système d'information de Toulouse Métropole
- Prestations d'ingénierie
- Prestations de formation
- Réversibilité

Le détail des prestations et du périmètre fonctionnel attendu est précisé en **annexe technique**.

II.2.5) Critères d'attribution
Critères énoncés ci-dessous
1- Valeur technique de l'offre : 65 %
1- Prix prestations : 35 %

II.2.6) Accord-cadre à bons de commande sans minimum, avec montant maximum :

Montant maximum total hors TVA sur la durée globale du marché (8 ans) pour la partie à bons de commande : **5 600 000 € HT**

- Période initiale (5 ans) : 3 000 000 € HT, dont :
- Toulouse Métropole : 1 050 000 € HT,
- Mairie de Toulouse : 1 950 000 € HT

- Période de reconduction 1 (1 an) : 700 000 € HT, dont :
- Toulouse Métropole : 245 000 € HT,
- Mairie de Toulouse : 455 000 € HT

- Période de reconduction 2 (2 ans) : 1 900 000 € HT, dont :
- Toulouse Métropole : 665 000 € HT,
- Mairie de Toulouse : 1 235 000 € HT

II.2.7) Durée du marché, de l'accord-cadre ou du système d'acquisition dynamique
Durée en mois : 96
Ce marché peut faire l'objet d'une reconduction : oui
Description des modalités ou du calendrier des reconductions : Le marché est conclu pour une période initiale de 5 ans. Il peut être reconduit 1 fois pour 1 an, puis une fois pour 2 ans, pour une durée maximale de 8 ans.

II.2.9) Informations sur les limites concernant le nombre de candidats invités à participer
Nombre de candidats envisagés : **5 maximum**

Critères objectifs de limitation du nombre de candidats :
- CRITERE 1 : Capacités financières et économiques (10%)
- CRITERE 2 : Capacités techniques (40%)
- CRITERE 3 : Capacités professionnelles (50%)

Les critères sont détaillés au paragraphe V.3) INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES du présent AAPC.

II.2.10) Variantes : NON
Non

II.2.11) Information sur les options
Options : NON

II.2.12) Informations sur les catalogues électroniques : SANS OBJET

II.2.13) Information sur les fonds de l'Union européenne
Le contrat s'inscrit dans un projet/programme financé par des fonds de l'Union européenne : non
Identification du projet :SANS OBJET

II.2.14) Informations complémentaires : le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de négocier pendant la phase offre avec les 5 meilleures candidats retenus sous réserve d'un nombre suffisant de candidatures.

Section III : Renseignements d'ordre juridique, économique, financier et technique

III.1) CONDITIONS DE PARTICIPATION

III.1.1) Habilitation à exercer l'activité professionnelle, y compris exigences relatives à l'inscription au registre du commerce ou de la profession

<u>Pour présenter leur candidature, les candidats peuvent :</u>

1. Soit produire un e-DUME (Dossier Unique de Marché Européen) qu'ils compléteront sur le profil acheteur.
NOTA : Si un groupement d'entreprises candidate à la procédure via le DUME, chaque co-traitant devra remplir un DUME. Il en va de même pour chaque sous-traitant.
2. Soit répondre avec les formulaires DC1 et DC2, les documents fournis contiendront les éléments suivants :

Renseignements concernant la situation juridique de l'entreprise :
1. Une 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 notamment qu'il satisfait aux obligations concernant l'emploi des travailleurs handicapés définies aux articles L.5212-1 à L.5212-11 du code du travail (ou DC1) ;
2. Une copie du ou des jugements prononcés, si le candidat est en redressement judiciaire ;

Renseignements concernant les garanties économiques et financières :
3. Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les services objet du contrat, réalisés au cours des 3 derniers exercices disponibles (ou DC2)

Renseignements concernant les compétences techniques et professionnelles du candidat
4. Les références de prestations similaires : liste des principaux services effectués au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé.
5. Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat
6. Et/ou tout autre moyen permettant d'apprécier les capacités techniques du candidat à réaliser ces prestations.

Si le candidat s'appuie sur les capacités d'autres opérateurs économiques, il justifie des capacités de ce ou ces opérateurs économiques et apporte la preuve qu'il en disposera pour l'exécution de l'accord-cadre. Cette preuve est apportée par tout moyen approprié.

Niveau(x) spécifique(s) minimal/minimaux exigé(s) : SANS OBJET

III.1.2) Informations sur les marchés réservés :SANS OBJET

III.2) CONDITIONS LIÉES AU MARCHÉ

III.2.1) Information relative à la profession
Référence des dispositions législatives, réglementaires ou administratives applicables :

III.2.2) Conditions particulières d'exécution :

III.2.3) Informations sur les membres du personnel responsables de l'exécution du marché

Section IV : Procédure

IV.1) DESCRIPTION
IV.1.1) Type de procédure : **Procédure avec négociation**

IV.1.2) Informations sur l'accord-cadre ou le système d'acquisition dynamique
Le marché implique la mise en place d'un accord à prix mixte, réglé par des prix forfaitaires et des prix unitaires, avec un seul opérateur sans montant minimum et avec montant maximum pour la partie à bons de commande.

Accord-cadre avec un seul opérateur sans montant minimum avec montant maximum

Dans le cas d'accords-cadres - justification d'une durée dépassant quatre ans : Il s'agit de pouvoir réduire le coût du renouvellement du marché et donc d'amortir le coût des prestations (prise en charge, mise à disposition de l'outillage dans le cadre des prestations délivrées) et notamment celles liées à la réversibilité lors du passage d'un prestataire à un autre. De plus, le logiciel de gestion de services est un investissement à long terme, essentiel et structurant pour l'ensemble de la collectivité, dont le retour sur investissement n'est valable qu'au cours de la 5eme année du marché.

IV.1.4) Informations sur la réduction du nombre de solutions ou d'offres durant la négociation ou le dialogue : la phase de négociation pourra se dérouler en phases successives de manière à réduire le nombre d'offres à négocier

IV.1.5) Information sur la négociation
Une négociation sera menée par le pouvoir adjudicateur dans les conditions qui seront précisées dans le dossier de consultation remis aux futurs candidats sélectionnés pour participer à la phase « offre ».

IV.1.6) Enchère électronique : Sans objet

IV.1.7) Information concernant l'accord sur les marchés publics (AMP)
Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics : oui

IV.2) RENSEIGNEMENTS D'ORDRE ADMINISTRATIF
IV.2.1) Publication antérieure relative à la présente procédure : sans objet

IV.2.2) Date limite de réception des offres ou des demandes de participation
13 mai 2024, à 12h00

IV.2.3) Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner ou à participer aux candidats sélectionnés : **Début juillet 2024**

IV.2.4) Langue(s) pouvant être utilisée(s) dans l'offre ou la demande de participation :
Français

IV.2.5) Délai minimal pendant lequel le soumissionnaire est tenu de maintenir son offre :
Durée en mois : 4 (A compter de la date limite de réception des offres)

IV.2.6) Modalité d'ouverture des offres
Informations sur les personnes autorisées et les modalités d'ouverture :

Section V : Renseignements complémentaires
VI.1) RENOUVELLEMENT
Il s'agit d'un marché renouvelable

Calendrier prévisionnel de publication des prochains avis :SANS OBJET

VI.2) INFORMATIONS SUR LES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES
Sans Objet

VI.3) INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES
Suite de la rubrique II.2.9) Critères objectifs de limitation du nombre de candidats

<u>RENSEIGNEMENTS PERMETTANT D'ÉVALUER LES CRITÈRES DE SÉLECTION DES CANDIDATURES</u>

*** Pour le CRITÈRE 1 Capacités financières et économiques : 10 %**

- Déclaration, au cours des 3 dernières années, concernant le chiffre d'affaires pour l'ensemble des activités de la société ainsi que le chiffre d'affaires affecté à des prestations dans le domaine
    - De l'édition d'outil ITSM pour le volet éditeur
    - De l'intégration de solution SaaS pour le volet intégration.

- Innovation : pourcentage de vos bénéfices réinvestis dans l'innovation avec la liste des fonctionnalités innovantes déployées

*** Pour le CRITÈRE 2 Capacités techniques dans le domaine de l'édition et l'intégration de logiciel ITSM (40%)**

- Exhaustivité de la couverture fonctionnelle attendue par la solution
- Certifications, qualifications, labels éditeur et/ou intégrateur
- Certification/Partenariat éditeur - intégrateur
- Empreinte commerciale
  - Editeur - Volume d'utilisateurs finaux de la solution ITSM
  - Editeur - Nombre de clients de la solution ITSM
  - Déclaration concernant les effectifs moyens annuels globaux ainsi que les effectifs affectés directement aux prestations objet du marché sur les 3 dernières années

*** Pour le CRITÈRE 3 Capacités professionnelles dans le domaine de l'édition et l'intégration de logiciel ITSM (50%)**
Références pertinentes (collectivités et/ou autres entités) sur une couverture de prestations similaires en volume de tickets, nombre d'agents/Utilisateurs, nombre de jours-hommes sur les projets d'intégration et la nature de prestations réalisées.

Les références mentionneront :
- Le nom, les caractéristiques de la structure (Public/Privé, localisation) et le nombre d'agents/Employés utilisateurs de la solution
- Le volume de tickets annuels moyens
- Les module(s)/Famille(s) implémentés de la solution
- La démarche du projet d'intégration : organisation, planning, ressources mobilisées
- L'année de démarrage, la durée du marché et la durée de la phase projet

A titre informatif seront demandés également
- Le modèle économique appliqué
- La personne à contacter pour tous renseignements complémentaires.

NB : Les candidats doivent impérativement compléter le cadre de réponse de candidature joint à la présente publication sous format Excel pour présenter leurs capacités financières, techniques et professionnelles.
Afin de préciser les éléments indiqués au cadre de réponse, les candidats pourront le compléter par un document annexe. Ce document annexe ne devra pas excéder 20 pages. Les pages superfétatoires ne seront pas lues.
En cas de contradiction entre les informations fournies au cadre de réponse de candidature et celles indiquées dans le document annexé, le cadre de réponse prévaut.

PROCEDURE
La présente consultation est soumise aux articles L.2125-1-1°, R.2162-1 à R.2162-6, R.2162-13 et R.2162-14 du Code de la commande publique.
Le marché implique la mise en place d'un accord cadre à prix mixtes, réglé par des prix forfaitaires et des prix unitaires, avec un seul opérateur sans montant minimum et avec montant maximum pour la partie à bon de commande.

GROUPEMENT
Cette consultation s'effectue dans le cadre d'un groupement de commandes conformément aux articles L.2113-6 à L.2113-8 du Code de la commande publique avec les organismes suivants :

- Toulouse Métropole
- Mairie de Toulouse

Le coordonnateur du groupement de commandes est : Toulouse Métropole. Il a en charge la passation, la signature et la notification du marché.

FINANCEMENT
Le projet est financé par les ressources propres de chaque membre du groupement de commandes

DELAIS
Avant de procéder à l'examen des candidatures, si l'on constate que des pièces visées ci-dessus sont manquantes ou incomplètes, l'acheteur peut décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou compléter ces pièces. Les autres candidats qui ont la possibilité de compléter leur candidature, en seront informés dans le même délai.

CONDITIONS DE PARTICIPATION DES CONCURRENTS
Aucune forme de groupement n'est imposée. Le mandataire du groupement conjoint est solidaire, pour l'exécution du marché public, de chacun des membres de groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard de l'acheteur. Il est interdit aux candidats de présenter plusieurs offres en agissant à la fois :

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

Un groupement composé des mêmes membres ne pourra candidater qu'une seule fois

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS
Pour obtenir tous les renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire parvenir une demande au plus tard 10 jours avant la date limite de réception des candidatures par l'intermédiaire du profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, à l'adresse URL suivante :
https://toulouse-metropole.marches-publics.info

CONDITIONS D'ENVOI DES PLIS
Les conditions d'envoi des plis sont décrites dans le document mis en ligne sur la plateforme. Les candidats doivent obligatoirement transmettre, par voie électronique, leurs plis à l'adresse suivante : https://toulouse-metropole.marchespublics.info (référence acheteur 24MC0124PN)

VI.4) PROCÉDURES DE RECOURS

VI.4.1) Instance chargée des procédures de recours :
Tribunal administratif de Toulouse, 68, rue Raymond IV, 31000, Toulouse, F, Téléphone : (+33) 5 62 73 57 57, Courriel : greffe.ta-toulouse@juradm.fr , Fax : (+33) 56 27 35 74, Adresse internet : http://www.ta-toulouse.juradm.fr

VI.4.2) Organe chargé des procédures de médiation :
VI.4.3) Introduction de recours :

VI.4.4) Service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus sur l'introduction de recours :

Toulouse Métropole - Direction de la Commande Publique, 6, rue René Leduc - BP 35821, 31505, Toulouse Cedex 5, F, Courriel : secretariat.commandepublique@toulouse-metropole.fr