



OPH VARHABITAT
Service Marchés

MARCHÉ PUBLIC
MARCHÉ DE SERVICES

Logiciel de gestion de la relation clients

Règlement de la consultation (RC)

Consultation n°

2024-032

Date limite de remise des plis

23 /05 / 2024 à 12 heures

Procédure de passation

Procédure adaptée ouverte

(Articles R2123-1 1° - Inférieure au seuil des procédures formalisées - Code de la commande publique)

1. ACHETEUR ET OBJET DU CONTRAT

■ Acheteur :

OPH VARHABITAT

Service Marchés

Représentant : Martial AUBRY Directeur Général

Adresse : OPH VARHABITAT

BP29

83040 Toulon Cedex

Courriel : service-marches@varhabitat.com

Site internet : <http://www.varhabitat.com/>

■ Description de la prestation :










Le contrat porte sur les prestations suivantes : **Logiciel de gestion de la relation clients**

Fourniture et maintenance d'une solution applicative pour la gestion de la relation client.

SRC de 10 salariés, OPH de 15 000 logements environ. La prestation comprend la mise en œuvre et 4 ans de maintenance. Mise en service prévisionnelle de septembre à novembre 2024.

Code CPV	Libellé CPV
48445000-9	Logiciels de gestion de la relation clientèle
72268000	Services de fourniture de logiciels

■ Caractéristiques principales du contrat :

 Objet du contrat	Logiciel de gestion de la relation clients
 Acheteur	OPH VARHABITAT
 Type de contrat	Marché ordinaire de services
 Structure	Lot unique
 Lieu d'exécution	83160 la Valette du Var - 83340 le Luc en Provence
 Délai	48 mois
 Pénalités de retard	100 € par jour de retard, 100 € par jour au-delà de 1 jours de retard
 Variation des prix	Révisables (formule), (Syntec n / Syntec 0)
 Nature des prix	Prix mixtes

2. CARACTÉRISTIQUES DE LA PROCEDURE

■ Procédure de passation :

Procédure adaptée ouverte (Articles R2123-1 1° - Inférieure au seuil des procédures formalisées - Code de la commande publique).

■ Dispositions complémentaires :

Le marché est partiellement un accord cadre mono attributaire à bons de commande pour des prestations accessoires, ponctuelles imprévues telles que prévues au bordereau de prix unitaire qui en précise également le maximum.

Cette partie du marché est exclusivement rémunérée par application aux quantités effectivement

réalisées des prix indiqués au bordereau. Ces prestations font l'objet d'un bon de commande après détermination d'un commun accord des unités de valeur nécessaires à leur exécution.

■ **Déroulé et planning indicatif de la consultation :**

Le planning prévisionnel de la consultation est le suivant :

Attribution du marché fin juin 2024

Notification juillet 2024

Mise en oeuvre septembre - octobre 2024

Mise en service et vérification de service régulier (VSR) novembre 2024

Maintenance à compter de la décision d'admission des prestations.

■ **Modalités de retrait du dossier de consultation :**

Le dossier de consultation est disponible de manière électronique sur le profil d'acheteur : <https://www.marches-publics.info/accueil.htm>.

■ **Dossier de consultation :**

Le dossier de consultation contient les documents suivants :

- Règlement de consultation RC
- Acte d'engagement AE (le cas échéant pour chaque lot)
- Bordereau des prix unitaires et devis quantitatif estimatif BPU DQE
- Cadre de réponse
- Cahier des Clauses Administratives Particulières CCAP
- Cahier des clauses techniques particulières CCTP

L'acheteur se réserve le droit d'envoyer au plus tard 6 jours avant la date limite de remise des offres (initiale ou modifiée) des modifications de détail sur le dossier de consultation. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier de consultation modifié.

■ **Délai de validité des offres :**

Le délai de validité des offres est de 120 jour(s) à compter de la date limite de réception des offres.

■ **Communication et échanges d'informations par voie électronique :**

Les communications et échanges s'effectueront pendant toute la consultation par voie électronique par le biais du profil acheteur à l'adresse suivante : <https://www.marches-publics.info/accueil.htm>.

3. PRÉSENTATION DES PROPOSITIONS

■ **Réponse et groupement :**

Aucune forme particulière de groupement n'est imposée après attribution.

■ **Variantes :**

Les **variantes à l'initiative des candidats** ne sont pas autorisées.

■ **Contenu des plis et conditions de participation :**

A l'appui de leur candidature, les candidats doivent fournir les documents suivants :

Document	Descriptif
Autres justificatifs	

Document	Descriptif
DC1 - DC2 - Capacités	<p><i>Déclarations du candidat types DC1 et DC2 complétées, accompagnées d'un dossier de qualifications, y compris Qualibat ou équivalent pour les travaux, références, moyens, d'un niveau équivalent à celui de l'opération objet du marché.</i></p> <p><i>A tout moment de la procédure et au plus tard avant l'attribution, les candidats n'étant pas aptes à exercer l'activité professionnelle éventuellement demandée pour exécuter le marché, ou ne présentant pas des capacités économiques et financières et des capacités techniques et professionnelles équivalentes au niveau de l'opération sont éliminés. Les capacités sont appréciées au vu des éléments du dossier demandé ci-dessus.</i></p>

Présentation des documents : le candidat devra présenter ces documents soit dans des fichiers distincts (exemple : DC1.pdf, DC2.pdf), soit dans un même document (exemple : candidature.pdf) avec un sommaire et les numéros de page détaillant le contenu du document.

Le candidat peut remettre un document unique de marché européen (DUME) rédigé en français en lieu et place des documents et renseignements demandés par l'acheteur aux fins de vérification de l'aptitude à répondre aux marchés publics, de l'aptitude à exercer l'activité professionnelle, de la capacité économique et financière ainsi que des capacités techniques et professionnelles.

Les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents et renseignements que l'acheteur peut obtenir par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations, administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique, à condition que le candidat mentionne dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système et que l'accès soit gratuit.

En outre, pour chaque sous-traitant mentionné dans l'offre, le candidat devra joindre :

- les capacités professionnelles et financières du sous-traitant ;
- une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction d'accéder aux marchés publics.

L'offre des candidats est composée des documents suivants :

Document	Descriptif
Bordereau des prix unitaires et devis quantitatif estimatif BPU DQE	<i>Documents joints au dossier de consultation, à compléter sans modification et à fournir sous format Excel</i>
Cadre de réponse	<p><i>Cadre de réponse joint au dossier de consultation, destiné au jugement des offres dans le respect des critères d'attribution, à compléter sans modification.</i></p> <p><i>Afin d'assurer l'égalité de traitement des candidats dans l'appréciation de leurs offres, ce document doit être impérativement ordonné par critères et sous-critères tels que prévus au règlement de consultation.</i></p> <p><i>Les réponses ne respectant pas ces prescriptions sont susceptibles d'être déclarées irrégulières.</i></p>
Acte d'engagement AE (le cas échéant pour chaque lot)	<i>Document joint au dossier de consultation, à compléter sans modification</i>
RIB (annexe à l'acte d'engagement)	

■ Modalités de remise des offres :

Les offres doivent être déposées avant les dates et heures limites indiquées en page de garde, de **manière électronique** sur le profil d'acheteur : <https://www.marches-publics.info/accueil.htm>.

Les copies de sauvegarde et les éléments de la proposition qui ne peuvent être transmis par voie électronique doivent être adressés à :

OPH VARHABITAT
BP29
83040 Toulon Cedex
Contact : AWS Profil Acheteur

Courriel : service-marches@varhabitat.com

Les propositions doivent être remises en euros et rédigées en langue française. Si les propositions sont rédigées dans une autre langue, elles doivent être accompagnées d'une traduction en français.

Les propositions n'ont pas à être remises signées par les candidats. Le contrat sera signé par le seul attributaire, de préférence de manière électronique.

Le candidat s'engage à ce que l'offre signée soit conforme à celle retenue par l'acheteur. Si le candidat ne respecte pas son engagement, son offre est rejetée et le contrat attribué au candidat classé en seconde position.

Le candidat doit disposer d'un certificat valide et conforme aux exigences du règlement de l'Union européenne « eIDAS » du 23 juillet 2014 (n°910/2014/UE), délivré par l'un des organismes agréés par l'Agence nationale pour la sécurité des systèmes d'information (ANSSI). A défaut de certificat, les candidats sont invités à se rapprocher d'un organisme agréé avant de procéder à la commande. Le délai de commande d'un certificat pouvant prendre entre 8 et 15 jours, il est fortement recommandé d'anticiper cette opération. Le certificat doit être détenu par une personne ayant la capacité d'engager le candidat dans le cadre de la présente consultation.

Conformément à l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique dans la commande publique, le candidat est informé qu'il peut utiliser l'outil de signature électronique de son choix, comme celui mis à disposition par le profil d'acheteur, et signer les documents au format XAdES, CAdES ou PAdES. Pour des raisons d'interopérabilité, le format PAdES est recommandé.

■ Remise des offres électroniques :

Les candidats doivent satisfaire aux prérequis techniques décrits par le profil d'acheteur. Les conditions d'utilisation de la plateforme telles que les formats de documents acceptés, l'organisation, le nommage et la taille totale des plis acceptés, les fonctions d'horodatage, le contrôle des logiciels malveillants peuvent être consultées sur le profil d'acheteur.

La transmission des plis avant les date et heure limites de la consultation est effectuée sous la seule responsabilité des candidats. Il leur est fortement conseillé de procéder au dépôt suffisamment à l'avance avant l'heure de clôture en particulier si les plis sont volumineux. En cas de dépôts successifs il est recommandé que le dernier dépôt contienne l'ensemble des pièces exigées.

Tous les plis sont horodatés et font l'objet après dépôt d'un accusé de bonne réception délivré par le profil acheteur. Dans le cas de candidatures groupées, le mandataire assure la sécurité et l'authenticité des informations transmises au nom des membres du groupement.

Les candidats peuvent transmettre une copie de sauvegarde de leur pli électronique. Elle peut être envoyée sur support physique électronique, ou support papier, qui doit être placée dans un pli scellé, comporter sur l'enveloppe le numéro de la consultation et le nom du candidat. Ce pli est adressé en recommandé avec avis de réception ou remis en main propre contre récépissé à l'adresse indiquée ci-avant.

Durant toute la procédure, tous les échanges avec l'acheteur se font de manière électronique via le profil d'acheteur. Les candidats sont invités à alerter l'acheteur sur d'éventuelles erreurs matérielles ou contrariétés d'informations contenues dans les documents de la consultation afin de lever toute ambiguïté en adressant un message sur le profil d'acheteur. En cas de problème rencontré sur la plateforme, les candidats sont invités à contacter le support technique mis en place sur le profil d'acheteur.

La notification des échanges électroniques se faisant au moyen de la messagerie électronique, les candidats sont appelés à une vigilance particulière. Le candidat détenant un compte est responsable du paramétrage et de la surveillance de la messagerie (adresse courriel durable, redirection automatique, utilisation d'antispam) et doit s'assurer que les messages envoyés par le profil d'acheteur ne seront pas traités comme des courriels indésirables.

Pour toute précision il convient de se reporter à la documentation suivante : <https://www.marches-publics.info/kiosque/conditions-generales.pdf>

4. JUGEMENT DES OFFRES ET ATTRIBUTION

■ Critères de jugement des offres :

Les offres sont analysées et classées en fonction des critères suivants :

Critère et pondération	Descriptif
Valeur technique (60 %)	
- Sous-critère 1 (30 %)	Couverture et qualités fonctionnelles : couverture fonctionnelle, ergonomie et facilité d'utilisation, assistance technique, maintenance
- Sous-critère 2 (30 %)	Méthodologie de mise en place de la solution : planification, déploiement, formation et assistance au démarrage
- Sous-critère 3 (20 %)	Facilité d'intégration avec l'environnement technique et fonctionnel existant, interfaces
- Sous-critère 4 (20 %)	Adéquation au marché des moyens en personnel qui seront affectés à son exécution
Prix (40 %)	

Modalités de calcul des notes :

Les sous-critères sont notés : **Sur 20**, la note pondérée est obtenue par multiplication du pourcentage de pondération.
Les critères sont notés : **Sur 20**, la note pondérée est obtenue par multiplication du pourcentage de pondération.
La note totale est notée : d'abord obtenue par addition des notes des critères sur 24,00, puis ramenée sur **20,00**

Le critère prix sera apprécié au vu du ou des devis quantitatifs estimatifs ou bordereaux des prix ou DPGF (selon le type de marchés) complétés par le candidat. Tous les articles de prix devront être valorisés, sans quoi l'offre sera susceptible d'être rejetée. Seules les omissions minimales pouvant faire l'objet d'une régularisation ou d'une mise au point du marché après attribution seront acceptées.

Méthode de notation : pour la note sur le prix, après le cas échéant traitement des offres anormalement basses, le candidat ayant présenté le prix le plus bas se voit attribuer la meilleure note ; les autres candidats se voient attribuer des notes proportionnelles à l'écart de prix avec l'offre la plus basse. Pour la valeur technique, chaque candidat se voit attribuer une note correspondant à la qualité de sa réponse par rapport aux critères de valeur technique. Classement des offres : les offres sont classées en vue de l'application des dispositions de l'article R2144-7 du code de la commande publique.

Si le candidat retenu a produit seulement une déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il satisfait aux obligations réglementaires, fiscales et sociales, il ne saurait être désigné définitivement titulaire du marché qu'à la condition de produire les pièces mentionnées aux articles R2143-6 et suivants pour prouver qu'il a satisfait à ses obligations, dans un délai imparti par le représentant de l'Office. A cet effet, afin de faciliter son traitement administratif du dossier, s'il n'y est pas déjà enregistré, l'attributaire s'inscrira à la plateforme en ligne sécurisée mise à disposition gratuitement à l'adresse suivante : <https://declarants.e-attestations.com>

Les offres sont rejetées sans être classées dans les cas suivants :

Offre hors délai	Lorsque le pli est reçu par l'acheteur après la date et l'heure limite fixées dans la consultation.
Offre anormalement basse	Le prix est manifestement sous-évalué, de nature à compromettre la bonne exécution du contrat, et le fournisseur n'apporte pas de justification du prix après demande de l'acheteur, notamment au regard du mode de fabrication, de la solution technique, de l'originalité, de la réglementation applicable ou d'une aide d'Etat.
Offre inappropriée	L'offre est sans rapport avec les besoins ou exigences exprimés par l'acheteur.
Offre irrégulière	L'offre ne respecte pas les exigences formulées pour la consultation, est incomplète ou méconnaît la législation applicable en matière sociale ou environnementale, malgré une éventuelle demande de régularisation et négociation par l'acheteur.

Les offres sont rejetées sans être classées dans les cas suivants :

Offre inacceptable	Le prix excède les crédits budgétaires alloués par l'acheteur au contrat malgré une éventuelle demande négociation.
--------------------	---

■ **Négociations :**

L'acheteur se réserve la possibilité d'engager des négociations dans les conditions suivantes :

Les négociations pourront porter sur les caractéristiques techniques et financières des offres, ou sur certaines dispositions du cahier des charges. Elles ne pourront pas porter sur l'objet du contrat ni les critères de sélection.

Elles seront conduites dans le respect des principes d'égalité de traitement des candidats et de confidentialité des offres. Les échanges résultant de la négociation seront formalisés par écrit. A l'achèvement des négociations, les offres négociées feront l'objet d'un dernier classement.

Toutefois l'acheteur pourra attribuer le contrat sur la base des offres initiales sans négociation.

5. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Pour obtenir tous renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats font parvenir leur demande au plus tard 8 jours avant la date limite de remise des offres leurs questions par voie électronique sur le profil acheteur <https://www.marches-publics.info/accueil.htm>. La réponse est adressée au plus tard 6 jours avant la date limite de remise des offres à tous les candidats ayant téléchargé le dossier de consultation sous réserve d'avoir indiqué un courriel valide. En cas d'empêchement, écrire à : service-marches@varhabitat.com

■ **Voies et délais de recours**

Les recours contentieux ouverts aux candidats sont les suivants :

- Référé précontractuel avant la signature du contrat (articles L.551-1 à 12 du Code de Justice Administrative) ;
- Référé contractuel après la signature du contrat, dans les 31 jours qui suivent la publication de l'avis d'attribution du contrat, ou, à défaut d'un tel avis, dans les six mois qui suivent la date de conclusion de celui-ci (dans les conditions décrites aux articles L.551-13 à 23 du même code) ;
- soit d'un recours en contestation de la validité du contrat, conformément à la décision du Conseil d'Etat du 4 avril 2014 n°358994 "Tarn et Garonne", dans un délai de 2 mois à compter de la publication de l'avis d'attribution ou à défaut de toute autre mesure de publicité concernant la conclusion du contrat.

Les recours peuvent être déposés sur <https://www.telerecours.fr/> ou adressés par courrier à :

Tribunal Administratif de Toulon

5 rue Racine

-

83041 Toulon

Téléphone : 04 94 42 79 30

Courriel : greffe.ta-toulon@juradm.fr

Télécopie : 04 94 42 79 89

Site internet : toulon.tribunal-administratif.fr

Adresse de Télérecours : <https://www.telerecours.juradm.fr/>

Utilisation des données à caractère personnel fournies dans le cadre de la présente consultation :

L'acheteur s'engage à garantir la confidentialité des informations communiquées par les opérateurs économiques notamment en matière industrielle et commerciale. Conformément au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel du 27 avril 2016, les opérateurs économiques sont avisés que les données personnelles susceptibles d'être contenues

dans les informations collectées dans le cadre de la présente consultation sont exploitées uniquement à des fins de vérification de conformité, d'analyse des candidatures et des offres présentées, de suivi et de traçabilité de la procédure.

Communication aux tiers : Les données personnelles susceptibles d'être contenues dans les documents fournis dans le cadre de la présente consultation ne seront jamais communiquées à des tiers non-habilités et hors des objectifs précédemment rappelés.

Droits d'accès, de rectification, de suppression : Conformément au règlement (UE) 2016/679, les personnes dont les données à caractère personnel sont collectées disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des informations qui les concernent. Elles peuvent également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement de ces données. L'exercice de ces droits ne peut être effectué en premier lieu qu'auprès du service acheteur visé au présent règlement de consultation, le cas échéant l'acheteur mandataire du groupement, puis, si nécessaire, auprès du délégué de la protection des données désigné comme tel par l'acheteur : dpo@varhabitat.com ou enfin, directement auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Durée de conservation des données personnelles : Les données personnelles sont conservées au même titre et conditions d'archivage que celles prévues aux articles R2184-12 et R2184-13 du Code de la commande publique.



Documents et liens utiles (versions en vigueur à la date du lancement de la consultation) :

[Code de la commande publique](#) et ses [annexes](#) (Legifrance)

[Formulaires candidats \(DAJ\)](#)

[Médiateur des entreprises](#)

[CCAG Techniques de l'information et de la communication \(TIC\) du 30 mars 2021](#)