

BANQUE DE DEVELOPPEMENT DU CONSEIL DE L'EUROPE

APPEL D'OFFRES PUBLIC – CONTRAT CADRE

N °2018/04/CEB/ITP/P/ITP

**ACQUISITION DE PRESTATIONS ASSOCIEES
A LA MISE EN ŒUVRE D'UN
PROGRAMME D'AUTOMATISATION ET DE DEMATERIALISATION DE PROCESSUS
CRM-WORKFLOW
POUR LA C.E.B.**

**Avis de Marché
Valant
Règlement de consultation (RC)**

Date limite de remise des offres : 01 juin 2018, à 14h00 (heure de Paris)

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

Le présent document définit les conditions de remise des offres.

Article 1. Présentation de la CEB et objet de l'appel d'offres

1.1. Présentation de la Banque de Développement du Conseil de l'Europe

La Banque de Développement du Conseil de l'Europe (CEB) est une banque multilatérale de développement à vocation sociale. Créée en 1956 afin d'apporter des solutions aux problèmes des réfugiés, elle s'est depuis lors adaptée à l'évolution des priorités sociales, pour mieux contribuer au renforcement de la cohésion sociale en Europe.

La CEB représente un instrument majeur de la politique de solidarité européenne, en vue d'aider ses 41 États membres à atteindre une croissance durable et équitable : elle participe ainsi au financement de projets sociaux, répond aux situations d'urgence et concourt par là même à l'amélioration des conditions de vie des populations les moins favorisées.

La CEB concourt à la réalisation de projets d'investissement à caractère social au travers de trois lignes d'action, à savoir :

- La croissance durable et inclusive,
- L'intégration des réfugiés, des personnes déplacées et des migrants,
- L'action pour le climat : développement de mesures d'atténuation et d'adaptation.

La CEB procède d'un Accord partiel des États membres du Conseil de l'Europe et est soumise, de par son Statut, à la "haute autorité" de celui-ci. La Banque est ainsi le premier des Accords partiels à avoir été signé, par huit pays, le 16 avril 1956.

La CEB agit en conséquence dans le cadre du Conseil de l'Europe et soutient ses priorités. Elle dispose néanmoins d'une personnalité juridique distincte et d'une entière autonomie financière.

La Banque compte environ 200 personnes de 31 nationalités différentes. Tous les employés sont basés à Paris. Les deux langues officielles sont le français et l'anglais.

1.2. Objet de l'appel d'offres

Cette consultation a pour objet de procéder à l'acquisition de prestations associées à la mise en œuvre d'un Programme d'automatisation et de dématérialisation de processus (CRM-WORKFLOW) pour la Banque de Développement du Conseil de l'Europe (CEB).

L'objet de la prestation est divisé en deux lots de prestations et plusieurs tranches de réalisation. Les deux lots de prestations seront attribués à deux soumissionnaires distincts.

L'appel d'offres donnera lieu à l'établissement de deux contrats cadre pour chaque lot avec deux soumissionnaires distincts.

Ces contrats pourront être suivis de contrats subséquents pour les tranches suivantes. La CEB se réserve le droit de lancer des consultations pour les tranches successives si elle le considère plus approprié.

1.3. Lots et tranches

La présente consultation comprend deux lots :

- Lot 1: Contrôle de qualité, assistance projet et métier,
- Lot 2: Mise en œuvre de la solution et fourniture de licences logicielles, du logiciel et l'intégration.

La tranche initiale qui concerne le cycle projet et la gestion des dons, pour les deux lots, fera l'objet d'un contrat spécifique. Les tranches suivantes seront définies ultérieurement et feront objet de contrats spécifiques successifs, basés sur les conditions contractuelles de la première tranche (prix et type de prestation).

1.4. Durée du marché

Le marché (contrat cadre) sera conclu pour une durée de 4 ans renouvelables.
La première tranche aura une durée approximative de 09 mois.

1.5 Planning prévisionnel

Date limite de soumission des questions à la CEB	22 mai 2018 à 18h00*
Date limite de réponse aux questions par la CEB	25 mai 2018
Date limite de soumission des offres	01 juin 2018 à 14h00*
Soutenance des soumissionnaires	11 juin 2018
Notification du titulaire	18 juin 2018
Signature du contrat	30 juin 2018

*Heure de Paris

Article 2. Conditions de la consultation

2.1. Composition du dossier de consultation

Le dossier comprend :

- Le présent règlement de la consultation (RC) ;
- Le cahier des clauses techniques (CCT) ;
- Les Annexes : Annexe n°1 – La Grille d'évaluation des offres ;
Annexe n°2 – Le Cadre de réponse : Offre financière ; Grille de chiffrage ;
Annexe n°3 – Le Projet de contrat ;
Annexe n°4 – La Déclaration sur l'honneur concernant l'intégrité ;
Annexe n°5 – Le Code de conduite.

2.2. Téléchargement du dossier de consultation

Les entreprises intéressées par ce marché pourront télécharger les éléments utiles pour l'élaboration de leurs offres sur la plate-forme de dématérialisation <http://coebank.e-marchespublics.com>.

2.3. Offres

Toutes les offres contenues dans les soumissions seront considérées comme des engagements contractuels. Les prix de soumission doivent couvrir tous les frais nécessaires à l'exécution complète des prestations (transport, assurances, mise en service éventuelle, garanties, spécifications propres aux prestations considérés etc.) tels que définis par le cahier des clauses techniques. Les prix inclus pour les différentes prestations en relation avec la première tranche constitueront des prix fixes pour les tranches successives en termes de montant par jour/homme dans les différentes catégories d'intervenants.

2.4. Date limite de remise des offres

La date limite de remise des offres est fixée au **01 juin 2018, à 14h00**.

2.5. Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de remise des offres.

2.6. Renseignements complémentaires

Tous les contacts entre la CEB et les soumissionnaires dans le cadre de cette consultation se feront via la plate-forme de dématérialisation <http://coebank.e-marchespublics.com>.

Le soumissionnaire pourra demander tout renseignement qu'il jugerait nécessaire au plus tard le **22 mai 2018 à 18h00** exclusivement via la plate-forme de dématérialisation : <http://coebank.e-marchespublics.com>.

La CEB répondra à toutes ces questions au plus tard le **25 mai 2018**.

Tout contact qui aurait lieu en dehors de cette plateforme serait cause de disqualification.

2.7. Acceptation et rejet des offres

La CEB se réserve le droit :

- d'accepter ou non les défauts non substantiels susceptibles d'entacher les offres ;
- de rejeter les offres reçues hors délais de soumission, sans pénalité ni justification.

2.8. Modification ou annulation de la consultation

La CEB se réserve le droit de modifier ou d'annuler tout ou partie de la consultation en tant que de besoin sans avoir à en justifier les raisons et sans que cela n'ouvre droit à indemnisation pour les soumissionnaires.

2.9. Report de la date de remise des offres

La CEB pourra à sa discrétion proroger la date limite fixée pour la remise des offres, auquel cas tous les droits et obligations de la CEB et des soumissionnaires seront régis par la nouvelle date limite.

2.10. Confidentialité

La présente consultation ainsi que toutes les informations communiquées au soumissionnaire à l'occasion de cette consultation et de la mission sont confidentielles.

Article 3. Présentation, conditions de soumission et contenu des offres

3.1. Présentation et condition de soumission

Les dossiers d'offre des soumissionnaires seront entièrement rédigés en langue française et exprimées en euro. **Les soumissionnaires produiront un dossier complet contenant les pièces citées à l'article 3.2. du présent appel d'offres, datées et signées par une personne ayant la compétence juridique pour engager la société.**

Les dossiers d'offre devront être déposés sur la plate-forme de dématérialisation <http://coebank.e-marchespublics.com>. Le dossier sera transmis en une seule pièce jointe dans une archive au format zip. Les documents inclus dans l'archive et faisant partie de l'offre technique et financière seront fournis sous format PDF ou Excel.

Important : Le dossier d'offre devra contenir deux (2) sous-dossiers distincts, le premier pour **l'offre technique** et le second pour **l'offre financière**.

Les dossiers qui parviendraient après la date et l'heure limite de réception (**le 01 juin 2018 à 14h00**), ainsi que les dossiers incomplets, ne seront pas retenus.

3.2 Critères d'exclusion

La CEB exclura de la procédure d'attribution du marché le candidat ou le soumissionnaire qui :

- a) est en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire ou dans toute situation analogue;
- b) a fait l'aveu de sa faillite ou fait l'objet d'une procédure de liquidation, de réorganisation judiciaire ou de toute autre procédure de même nature existant dans les législations et réglementations nationales;
- c) a fait l'objet d'une condamnation pour tout délit affectant sa moralité professionnelle;
- d) a commis une faute grave en matière professionnelle;
- e) n'est pas en règle avec ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale;
- f) n'est pas en règle avec ses obligations relatives au paiement de ses impôts et taxes.

Les entreprises intéressées peuvent utiliser tous les moyens dont elles disposent pour démontrer qu'elles ne sont pas dans de telles situations, de préférence, des certifications judiciaires sur l'absence de condamnations pénales et des déclarations ou des certificats judiciaires en rapport avec l'absence de procédures de faillite contre la société. Si une entreprise ne peut pas obtenir ces certifications, elle pourrait les remplacer par une déclaration jurée/solennelle faite devant une autorité judiciaire ou un notaire ou, à défaut, une déclaration solennelle faite devant une autorité administrative ou un organisme professionnel qualifié dans le pays d'établissement. Les offres des soumissionnaires qui ne présentent pas lesdites certifications ou déclarations pour démontrer qu'elles ne sont pas dans de telles situations seront écartées.

Si le soumissionnaire sélectionné a remplacé les certifications par des déclarations jurées/solennelles, la CEB se réserve le droit de demander des certifications avant la signature du contrat.

3.3. Contenu de l'offre

3.3.1. Informations générales

Le dossier d'offres du soumissionnaire comprendra impérativement les documents suivants qui doivent être datés et signés par une personne ayant la compétence juridique pour engager la société :

- a) Une lettre du soumissionnaire précisant que tous les éléments de l'offre l'engagent contractuellement;
- b) Le présent dossier d'appel d'offres (RC, CCT et ses deux annexes, La Grille d'évaluation des offres);
- c) Le cadre de réponse : Capacités techniques;
- d) Le mémoire technique :

Ce mémoire répondra au Cahier des Clauses Techniques (CCT) et devra comprendre :

Pour le Lot 1 :

- Le descriptif détaillé du déroulement de la prestation et la méthodologie d'implémentation du contrôle de qualité et l'assistance projet et métier;
- La présentation et le curriculum-vitae de l'équipe proposée;
- Les moyens mis en œuvre ;
- Le planning prévisionnel de réalisation.

Ces propositions doivent faire partie de l'offre technique et feront l'objet d'une évaluation (cf. La Grille d'évaluation des offres).

Le mémoire technique précisera également les options suivantes :

- Le détail des profils des intervenants et le coût associé (Cf. la Grille de Chiffrage (Annexe n°2).

Pour le Lot 2 :

- Le descriptif détaillé des licences et leur structure avec services additionnels éventuels.
- Le descriptif du déroulement de la prestation et la méthodologie d'implémentation ainsi que du contrôle de qualité;
- La présentation et le curriculum-vitae de l'équipe proposée ;
- Les moyens mis en œuvre ;
- Le planning prévisionnel de réalisation.

Ces propositions doivent faire partie de l'offre technique et feront l'objet d'une évaluation (cf. La Grille d'évaluation des offres).

Le mémoire technique précisera également les options suivantes :

- Le détail des profils des intervenants et le coût associé (Cf. la Grille de Chiffrage (Annexe n°2).

Le mémoire méthodologique deviendra une pièce constitutive du marché.

- e) Le cadre de réponse : Offre financière; Grille de chiffrage ;
- f) La déclaration d'acceptation des clauses contractuelles énoncées dans le projet de contrat ; conformément à l'Article 5 ci-dessous ;
- g) Une copie des attestations d'assurance : assurance de la responsabilité civile professionnelle ;
- h) La déclaration sur l'honneur concernant l'intégrité ci-joint ;
- i) Le code de conduite.

Tous les documents doivent être rédigés en français.

Toutes les communications écrites durant la procédure d'appel d'offres se feront en français.

3.3.2. Prestations additionnelles

Cet appel d'offres donnant lieu à un contrat cadre, il n'y aura pas lieu de faire l'acquisition de prestations additionnelles. Si un contrat spécifique nécessite l'acquisition de prestations additionnelles, celles-ci feront l'objet d'un avenant au contrat sur la base de l'Annexe 7 au contrat.

3.3.3. Conditions financières

Toute offre devra indiquer ce qui est nécessaire à l'exécution d'un éventuel marché (transport, assurance, garanties, etc.).

L'offre du soumissionnaire devra faire apparaître la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF) de l'ensemble des prestations (hors prestations supplémentaires).

Le coût de tout élément essentiel à l'exécution du contrat et non indiqué dans l'offre sera à la charge du soumissionnaire.

3.3.4. Modification du dossier de consultation :

La CEB se réserve le droit d'apporter au plus tard 7 jours avant la date limite fixée pour la remise des offres, des modifications de détail au dossier de consultation.

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

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

Article 4. Evaluation des offres

4.1. Présentation des offres et auditions des soumissionnaires

Cette consultation est ouverte. Après une évaluation préliminaire, la CEB invitera les trois offres les mieux notées à préciser le contenu de leur offre dans le cadre d'une soutenance d'une durée d'une heure qui aura lieu dans les locaux de la CEB à Paris le **11 juin 2018**.

La CEB communiquera les heures des entrevues aux soumissionnaires via la messagerie de la plate-forme de dématérialisation <http://coebank.e-marchespublics.com> une fois que l'évaluation préliminaire sera terminée.

4.2. Evaluation des offres

L'évaluation des offres techniques se fera selon la procédure suivante :

Le Comité d'Evaluation examinera les offres techniques alors que les offres financières resteront closes.

Les offres seront évaluées et classées selon les critères d'évaluation définis dans la Grille d'évaluation.

Des précisions pourront être demandées aux soumissionnaires lorsque l'offre n'est pas suffisamment claire et devra être précisée ou sa teneur complétée.

L'offre technique sera évaluée sur **100 points**, sur la base de 4 sous-critères techniques pour le Lot 1, et 3 sous-critères techniques pour le Lot 2.

Le Comité d'Evaluation invitera les trois meilleures entreprises de chaque lot à effectuer une présentation de leur stratégie et de leur méthodologie pour la mise en œuvre du projet. Cette proposition devra faire partie de l'offre technique mais fera l'objet d'une évaluation pendant les soutenances.

Cette présentation devra impérativement être effectuée par le prestataire, le chef de projet en charge du projet ou le ou les référent(s) ayant les compétences techniques et fonctionnelles requises pour mener à bien ce projet. Le fait de ne pas présenter l'équipe proposée sur ce projet lors de l'entretien entraînera l'élimination de l'entreprise du processus d'évaluation.

Etant donné que la date des entrevues est connue dès le moment de la publication, si un soumissionnaire est dans l'impossibilité de participer à une entrevue pour cause de force majeure, une autre date/heure alternative ne sera pas proposée. Si le soumissionnaire ne peut répondre favorablement à l'invitation, son offre pourra être éliminée du processus d'évaluation.

Tous les coûts liés à la participation aux entretiens sont supportés exclusivement par le soumissionnaire.

Les évaluateurs établiront leur notation sur la base des présentations orales afin de sélectionner la proposition la plus en phase avec l'environnement et la structure de la CEB.

L'offre globale technique (offre technique + présentation orale) sera évaluée sur **100 points**, sur la base du barème suivant :

Barème :

Notation de chaque sous-critère de 1 à 5 (1 étant considéré comme la note la plus basse et 5 la note la plus haute), comme suit :

- 1 = Insuffisant
- 2 = Partiellement insuffisant
- 3 = Satisfaisant
- 4 = Bon et avantageux
- 5 = Excellent

L'offre avec le score le plus élevé recevra **100 points**. Les autres points sont attribués au moyen de la formule suivante: Score technique = (score de l'offre considérée / meilleur score) x 100.

L'évaluation financière sera évaluée sur **100 points**. L'offre la moins-disante obtiendra **100 points**, les notes des offres seront calculées selon la formule suivante :

$$Nf = Po/P \times 100$$

Dans laquelle :

Nf est la Note financière de l'offre évaluée ;

P est le Prix de l'offre évaluée ;

Po est le Prix de l'offre la moins-disante.

Les offres seront classées par ordre décroissant de leur note totale. L'offre la mieux classée (celle ayant la meilleure note) sera retenue.

L'offre la plus avantageuse sera déterminée par l'application de la pondération suivante des critères de jugement des offres ci-après :

- Critère Technique : 70%
- Critère Financier : 30%

Les offres seront classées par ordre décroissant de leur note totale. L'offre la mieux classée (celle ayant la meilleure note sur 100) sera retenue.

Article 5. Proposition contractuelle

5.1. Projet de contrat

Le projet de contrat qui fait partie du dossier de consultation doit constituer la base de tout contrat conclu entre la CEB et le soumissionnaire sélectionné à la suite de la dite consultation. Les soumissionnaires doivent confirmer qu'ils acceptent les clauses contractuelles énoncées dans le projet de contrat, en faisant l'une des deux déclarations suivantes en ce qui concerne les conditions générales :

- a) « Toutes les dispositions du projet de contrat de la CEB sont acceptées, et nos propres conditions de vente ne sont pas applicables »; ou
- b) « Toutes les dispositions du projet de contrat de la CEB sont acceptées comme base générale du contrat, et nos propres conditions de vente ne sont pas applicables. Cependant, le nombre limité de modifications/ajouts suivants sont proposés à la CEB pour examen : »

Si le soumissionnaire opte pour la deuxième déclaration, à savoir (b), et exprime ainsi le souhait de modifier/compléter l'une des clauses du contrat, il doit préciser clairement et exhaustivement la/les clause(s) qu'il souhaite modifier/compléter, énoncer les termes qu'il propose en remplacement du texte initial ou ceux qu'il propose d'y ajouter, et justifier sa/ses proposition(s).

Même dans le cas où la CEB sélectionne une offre dans laquelle le soumissionnaire suggère des modifications/ajouts au projet de contrat, la sélection de cette offre par la CEB ne constitue pas une acceptation de ces modifications/ajouts. Les modifications/ajouts proposés aux clauses du projet de contrat doivent être considérés : (i) comme rejetés par la CEB; ou (ii) sujets à négociation avant l'attribution du contrat.

La CEB n'acceptera pas les modifications proposées postérieurement à la date de clôture de la consultation.

Article 6. Négociation

Le cas échéant, une phase de négociation pourra être engagée suite à l'analyse des offres.

Article 7. Informations aux soumissionnaires

Tous les soumissionnaires seront informés de la suite donnée à leurs offres.

Fait en deux (2) exemplaires

Lu et approuvé

Le

A

Signature d'une autorité habilitée à représenter le soumissionnaire et cachet du soumissionnaire :