



REGLEMENT DE LA CONSULTATION

PLAN DE MAINTENANCE DES PLANS DE MAITRISE SANITAIRE EN RESTAURATION POUR LES LYCEES ET LE CREPS DE LA REGION BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE RELANCE LOT 2

Marché à prix mixtes passé sous la forme d'un appel d'offres ouvert en application des articles L2124-2 et R2124-2-1° du Code de la Commande Publique.

Date et heure limites de remise des offres : Mercredi 30 avril 2025 à 17h30

Section I – Acheteur public

Dénomination : Conseil régional de Bourgogne Franche-Comté	A l'attention de : Madame la présidente du Conseil régional
Adresse : 4 Square Castan – CS 51857 – 25031 BESANCON CEDEX	
Numéro national d'identification : 200 053 726 00028	
Point de contact administratif : Mme Camille ROBLET	
Téléphone : 03 80 44 34 45	Courrier électronique : camille.roblet@bourgognefranchecomte.fr
Adresse principale : www.bourgognefranchecomte.fr	
Adresse du profil acheteur : https://marches.ternum-bfc.fr Référence : 2025-06S13-001	
Type de pouvoir adjudicateur : autorité régionale	

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Toutes les informations complémentaires à caractère administratif ou technique doivent être demandées par écrit jusqu'à 7 jours calendaires avant la date limite de remise des plis, soit le 23 avril 2025, via la plate-forme Territoires numériques (salle des marchés : <https://marches.ternum-bfc.fr>).

Au-delà de cette date, seules les questions dont le traitement engendrerait une modification du DCE et un report de la date limite de remise des offres, seront prises en compte par la Région.

Tous les candidats ayant téléchargé le DCE, **en s'identifiant sur la plateforme** seront informés de la réponse à ces questions et/ou des modifications des pièces du DCE, report de date le cas échéant.

La Région se réserve la possibilité de reporter la date de remise des plis dans le cas où la réponse aux questions ne laisserait pas suffisamment de temps aux candidats pour prendre en compte la réponse apportée.

Important : tous les documents de communication et de notification (demandes de complément, information aux candidats non retenus, notification...) s'effectueront par voie dématérialisée sous la forme d'un courrier signé électroniquement et ce, quelle que soit la modalité de remise du pli choisie par le candidat.

Les candidats doivent obligatoirement indiquer dans leur offre une adresse de messagerie électronique valide à laquelle seront envoyés ces documents.

Attention aux filtres anti-spam : les courriels envoyés via la plateforme le sont depuis l'adresse électronique : « nepasrepondre@ternum-bfc.fr ». Si le candidat utilise un filtre anti-spam, il convient donc d'ajouter cette adresse dans la liste blanche de sa messagerie afin que les courriels (questions-réponses, demande de compléments...) envoyés depuis la plateforme de dématérialisation ne soient pas filtrés.

Section II – Objet

1. Description

1.1 Objet : Prestation relative à la réalisation de la maintenance des plans de maîtrise sanitaire dans les unités de restauration des lycées et du CREPS.

Code(s) CPV : 79212000

Procédure : Appel d'offre ouvert passé en application des articles L2124-2 et R2124-2-1° du Code de la Commande Publique.

1.2 Type de marché : Marché de Prestations de services

1.3 Forme du marché : marché à prix mixtes

1.4 Division en lots

N°	Dénomination du lot	Code(s) CPV
4	Unités de restauration des établissements scolaires du périmètre bourguignon et le CREPS	79212000
2	Unités de restauration des établissements scolaires du périmètre franc-comtois	79212000

Possibilité de soumissionner pour :

- | | | |
|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Un lot
<input checked="" type="checkbox"/> Plusieurs lots
<input checked="" type="checkbox"/> Sur l'ensemble des lots | } | (avec une offre séparée pour chacun des lots, le jugement des offres s'effectuant lot par lot) |
|---|---|--|

1.5 Tranche

Cette consultation ne fait pas l'objet de tranche.

1.6 Variantes

1.6.1 Variantes à l'initiative du candidat :

Interdites

1.6.2. Variantes exigées à l'initiative de l'acheteur :

Sans objet

1.7 Prestations supplémentaires éventuelles dites PSE

Sans objet

1.8 Forme des prix : Prix mixtes

1.9 Durée de validité des offres : 90 jours

1.10 Langue utilisée : français

1.11 Visite de site(s) avant remise de l'offre

Sans objet

2. Durée / Délai du marché

Le marché est conclu pour une durée d'un an à compter de sa date de notification. Il pourra être renouvelé 4 fois pour une année par tacite reconduction.

En cas de non-reconduction, le conseil régional en avertira le titulaire au moins deux mois avant la date de fin de marché, et celui-ci ne pourra prétendre au versement d'aucune indemnité.

Section III – Procédure et critères d'attribution

1 **Type** : Appel d'offre ouvert passé en application des articles L2124-2 et R2124-2-1° du Code de la Commande Publique.

2. Conditions de participation

Pour présenter leur candidature **exclusivement par voie dématérialisée** :

► les candidats utilisent leur numéro SIRET pour répondre via le service « Document Unique de Marché Européen Simplifié » (DUME-S), auquel ils joindront :

- L'annexe à la candidature dûment remplie ou l'ensemble des informations exigées par l'acheteur dans le respect de l'annexe n°9 du Code de la Commande Publique, par des pièces dont la présentation est laissée à leur libre appréciation
- Si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés justifiant qu'il est habilité à poursuivre ses activités pendant la durée prévisible d'exécution du marché public, au sens de l'article L2141-3 du Code de la Commande Publique.

► les candidats, en l'absence de réponse via le service « DUME-S » devront fournir :

- DC1 dûment remplie,
- DC2 dûment remplie,
- L'annexe à la candidature dûment remplie ou l'ensemble des informations exigées par l'acheteur dans le respect de l'annexe n°9 du Code de la Commande Publique, par des pièces dont la présentation est laissée à leur libre appréciation,
- Si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés justifiant qu'il est habilité à poursuivre ses activités pendant la durée prévisible d'exécution du marché public, au sens de l'article L2141-3 du Code de la Commande Publique.

Pour rappel, la réponse électronique via DUME simplifié dispense le candidat de joindre les DC1 et DC2, ainsi que les attestations fiscales et sociales : voir modalités dans le guide de réponse en ligne joint au présent DCE.



Guide de réponse via le DUME simplifié : <https://docs.ternum-bfc.fr/repondre-consultation-dume-operateur-economique>

Pour répondre en groupement avec le DUME : <https://docs.ternum-bfc.fr/sdm-groupement-avec-dume>

Les candidatures seront appréciées au vu des capacités économiques, techniques et financières des candidats.

Les offres seront analysées en amont des candidatures.

En application de l'article R2144-3 du Code de la Commande Publique, la vérification des candidatures ne s'effectuera que pour les candidats ou pour les membres du groupement qui devraient être attributaires des marchés.

Si le dossier de candidature est incomplet, la Région se réserve la possibilité de faire compléter la candidature. Si le candidat ne satisfait pas aux conditions de participation, il sera fait application de l'article R2144-7 du Code de la Commande Publique.

ATTENTION : si le candidat vient à être désigné attributaire, par la commission d'appel d'offres, il disposera d'un délai maximum de 7 jours francs à compter de la réception de la demande faite par le conseil régional pour produire ses attestations officielles attestant de sa moralité fiscale et sociale.

Les certificats attestant de la moralité fiscale et sociale sont à demander aux administrations concernées.

Ces administrations peuvent mettre **plusieurs semaines** pour produire ces attestations.

Il est donc fortement recommandé aux candidats de demander ces attestations bien avant la date de remise des offres afin d'être prêts à pouvoir produire ces pièces dans le délai imparti par le conseil régional.

Par ailleurs, il est précisé que les attestations d'assurance en responsabilité civile seront exigées dès la désignation des titulaires.

En cas de groupement, chaque membre du groupement devra fournir individuellement tous les supports d'information permettant d'apprécier sa capacité.

Quelle que soit la forme du groupement retenue par le candidat, le mandataire devra être obligatoirement responsable solidairement de l'ensemble des autres membres du groupement.

Conformément aux dispositions de l'article R2151-7 du Code de la Commande Publique, il est interdit à un candidat de soumissionner en qualité de mandataire solidaire de plusieurs groupements.

Si l'entreprise a été créée récemment, mais que ses personnels disposent d'une expérience professionnelle acquise dans une autre société, le candidat pourra s'en prévaloir, à l'appui d'explications circonstanciées et attestées.

3. Critères de jugement des offres :

L'offre économiquement la plus avantageuse sera appréciée en fonction des critères pondérés suivants appliqués aux offres déclarées régulières et acceptables :

<u>Critères et sous-critères</u>	Pondération sur 100
<u>CRITERE 1 : Qualité méthodologique</u> Qualité de la proposition par rapport au cahier des charges notamment en termes de méthodologie et d'organisation – appréciation d'une part, des exemples d'audit réalisés dans une restauration scolaire et d'autre part, au vu de la proposition d'un document de synthèse global d'audits réalisés.	40
<u>CRITERE 2 : Qualité du service</u> Qualité et expérience des intervenants affectés aux missions au regard des CV de l'équipe dédiée	30

<p>CRITERE 3 : Prix</p> <p>Le critère « prix » sera noté sur 30, suivant la décomposition ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur 25, au regard du montant total TTC de la DPGF par application de la formule suivante : $25 \quad \times \quad \frac{\text{Offre DPGF moins-disante}}{\text{Offre DPGF étudiée}}$ - Sur 5, au regard du montant total TTC du DQE par application de la formule suivante : $5 \quad \times \quad \frac{\text{Offre DQE moins-disante}}{\text{Offre DQE étudiée}}$ <p>Le calcul ne prendra pas en compte les offres anormalement basses (articles L2152-5, L2152-6 et R2152-3 à R2152-5 du Code de la Commande Publique) et les offres déclarées irrégulières, inacceptables ou inappropriées (articles L2152-1 à L2152-4 du Code de la Commande Publique). En cas d'incohérence entre les prix portés au BPU et ceux du DQE, ce sont les prix du BPU qui sont pris en compte pour le calcul du montant de l'offre.</p> <p>La modification par le candidat des volumes du DQE vaudra irrégularité de l'offre.</p>	<p>30</p>
--	------------------

4. Modalités d'attribution du marché :

L'offre retenue sera celle qui aura obtenu la meilleure note au vu de l'ensemble des critères pondérés après analyse des offres.

En application de l'article R2152-2 du Code de la Commande Publique, le conseil régional se réserve la possibilité de régulariser les offres irrégulières, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses et sans modification de ses caractéristiques substantielles. Il est également précisé que la région ne régularisera pas l'absence de note méthodologique et/ou de la DPGF/du B.P.U.

Le marché sera notifié à l'issue d'une procédure électronique.

Un avis d'attribution sera mis en ligne sur le BOAMP ainsi que sur le site <https://marches.ternum-bfc.fr> pour une durée de 30 jours. Il comprendra le nom du titulaire du marché, ses coordonnées ainsi que le montant du marché.

Section IV – Autres renseignements

1. Documents remis au candidat au titre du dossier de consultation :

Le Dossier de Consultation doit être téléchargé sur la plateforme Territoires numériques à l'adresse suivante : <https://marches.ternum-bfc.fr> – 2025-06S13-001, il comporte les documents suivants :

1. Le présent règlement de consultation (RC),
2. L'acte d'engagement du lot 2,
3. Le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP),
4. Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses annexes :
 - Annexe 1 – Modèle grille audit PMS lycée vierge
 - Annexe 2 – Etablissements périmètre franc-comtois
5. L'annexe financière du lot 2 comprenant la D.P.G.F. / Le B.P.U. / le D.Q.E.,
6. L'annexe à la candidature,

7. Les formulaires DC1-DC2,
8. le formulaire DC4 et sa notice.

2. Les pièces à fournir obligatoirement par les candidats sont les suivantes :

Au titre de la candidature :

- Le formulaire « DUME Simplifié » dûment complété ou à défaut un DC1 et un DC2,
- En cas de groupement, le mandataire fournira le DC1 et un DC2 pour chaque membre,
- En cas de sous-traitance, le candidat fournira un DC4,
- En cas de redressement judiciaire, le candidat joindra la copie du jugement prononcé,
- L'annexe de la candidature.

Au titre de l'offre :

- L'acte d'engagement du lot 2 dûment complété,
- L'annexe financière du lot 2 comprenant la D.P.G.F. / Le B.P.U. / le D.Q.E.,
- La note méthodologique détaillant la procédure et les outils déployés pour répondre aux exigences du CCTP, un ou des exemples d'audit réalisés en restauration scolaire,
- Les CV des membres de l'équipe dédiée,
- DC4 en cas de déclaration de sous-traitance

Dans le cas où le signataire du marché n'est pas la personne mentionnée dans l'acte d'engagement comme ayant capacité à agir pour le compte de la société, il convient de produire la délégation de pouvoir de signer l'offre remise.

Section V – Modalités de remise des plis

RAPPEL : La réponse par voie électronique est **OBLIGATOIRE** sur le site de Territoires Numériques à l'adresse suivante : <https://www.ternum-bfc.fr/> sous la référence 2025-06S13-001

La signature électronique ne sera pas exigée au stade de la remise de l'offre.

Les formats de fichiers rtf, docx, xlsx, slk, pdf, pptx, ppsx, dwg, dxf, jpg sont acceptés.

Le candidat devra vérifier l'intitulé de l'opération auquel il soumissionne et envoyer son pli dématérialisé avant les dates et heure limites mentionnées ci-dessus. Les plis dématérialisés dont la transmission commencera avant la date et heure limite de remise des plis seront pris en compte. Ce pli dématérialisé comprendra tous les justificatifs listés précédemment.

Le soumissionnaire ayant répondu par voie électronique en utilisant le service « DUME Simplifié » (*équivalent MPS inactif depuis le 01/07/2019*), s'engage à signer son acte d'engagement électroniquement s'il est désigné attributaire du marché.

En conséquence, lors de la réponse, le soumissionnaire devra soit être détenteur d'un certificat de signature électronique, soit en cours d'acquisition auprès d'une autorité de certification dudit outil.

Par la seule remise d'un pli (dématérialisé ou copie de sauvegarde), le candidat confirme son intention de candidater et soumissionner à la consultation et s'engage, s'il est désigné attributaire, à signer son acte d'engagement électroniquement en présentant un certificat de signature électronique qualifié (voir encadré rose en fin de RC). En cas de refus de signature électronique ou de délai supérieur à 2 semaines pour signer électroniquement à compter de la demande de complément, l'attributaire s'expose à ne plus être attributaire du (ou des) lot(s) pour le(s)quel(s) il a été désigné.



Format de fichier Acte d'engagement : afin de faciliter le traitement de vérification des fichiers de signature par les services du payeur, l'acte d'engagement une fois renseigné devra être converti en pdf afin de vous permettre d'utiliser le format de signature PADES proposé par la plateforme lorsque vous répondez en ligne : <https://docs.ternum-bfc.fr/sdm-comment-signer-electroniquement-fournisseur>

Des informations complètes sur la certification électronique ainsi que sur les prérequis techniques sont disponibles en pied de page de la plateforme Territoires numériques.

Afin de contrôler le bon déroulement de la procédure il vous est conseillé de vérifier, sur l'accusé de dépôt, la taille des fichiers transmis.

1. Copie de sauvegarde

L'article R2132-11 du Code de la Commande Publique permet aux candidats qui le souhaitent, d'effectuer à la fois une transmission électronique et, à titre de copie de sauvegarde, une transmission sur support physique électronique, sur support papier ou dématérialisé.

Une copie de sauvegarde est une copie de la réponse électronique destinée à se substituer, en cas d'anomalies limitativement énumérées à l'article 2 de l'annexe n°6 du Code de la Commande Publique, fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde, aux dossiers des candidatures transmis par voie électronique :

- Lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures ou les offres transmises par voie électronique.
- Lorsqu'une candidature ou une offre électronique est reçue de façon incomplète, hors délais ou n'a pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.

Celle-ci pourra être transmise UNIQUEMENT :

- Par la poste avec date certaine de remise des plis :

Madame la présidente du Conseil régional de Bourgogne Franche Comté
Direction achats
17 boulevard de la Trémouille - CS 23502 - 21035 DIJON CEDEX

- Remis contre récépissé

→ **Secrétariat de la Direction des achats**

→ **2 avenue Garibaldi à Dijon – 1^{er} étage**

→ **Horaires d'ouverture : de 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h45**

- En cas de difficulté à trouver l'adresse, prendre l'attache téléphonique du contact administratif identifié en page 2 du présent règlement de consultation.

Dans tous les cas, le pli contenant cette copie de sauvegarde remis par le candidat comportera la mention extérieure libellée en clair suivante :

- **AOO – Copie de sauvegarde pour : PLAN DE MAINTENANCE DES PLANS DE MAITRISE SANITAIRE EN RESTAURATION POUR LES LYCEES ET LE CREPS DE LA REGION BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE – Relance Lot 2**
- tampon du candidat
- "NE PAS OUVRIR"

La remise du pli s'effectue sous enveloppe extérieure SUR LAQUELLE DEVRONT FIGURER LES COORDONNEES DE L'ENTREPRISE et L'INTITULE DE L'OPERATION.

Les plis des sociétés intéressées, dont la transmission du pli commencera avant la date limite et l'heure fixées ci-dessus (la seule heure faisant foi étant celle mentionnée par le système d'horodatage du site <https://marches.ternum-bfc.fr>), seront pris en compte.

Section VI – Pièces à remettre par le candidat retenu

Le candidat auquel il sera envisagé d'attribuer le marché devra signer électroniquement son acte d'engagement et justifier ne pas être dans un des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés aux articles L2141-1 à L2141-5 et L2141-7 à L2141-11 du Code de la Commande Publique.

Il devra ainsi, dans un délai de 7 jours à compter de la date de réception de la demande envoyée par voie dématérialisée, fournir les éléments justifiant sa situation, listés aux articles R2143-6 à R2143-14 du Code de la Commande Publique et notamment :

- Une attestation fiscale datant de moins de 3 mois,
- Une attestation URSSAF datant de moins de 6 mois,
- Une attestation d'assurance civile en cours de validité,
- **Si votre entreprise emploie + de 50 salariés**, le procès-verbal de la réunion du comité social et économique concernant la présentation du rapport annuel faisant le bilan de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail dans l'entreprise et du programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (*article L2312-27 du code du travail*) ;
- Le plan de vigilance, pour l'année qui précède l'année de publication de l'avis d'appel à la concurrence en application de l'article L.225-102-4 du code de commerce, pour les sociétés d'au moins cinq mille salariés en son sein et dans ses filiales directes ou indirectes, et dont le siège social est fixé sur le territoire français, ou au moins dix mille salariés en son sein et dans ses filiales directes ou indirectes dont le siège social est fixé sur le territoire français ou à l'étranger,
- La liste nominative des travailleurs détachés éventuels employés, à défaut une attestation indiquant ne pas employer de travailleurs détachés,
- Un extrait K-bis ou attestation sirene datant de moins de 3 mois,
- Un RIB.

En cas de groupement, le mandataire devra transmettre :

- Les documents ci-dessus demandés pour chaque membre du groupement,
- Un document d'habilitation du mandataire établi par chacun des membres du groupement en précisant les conditions de cette habilitation (cf. art G du DC1),
- Un document émis par chacun des membres autorisant le payeur régional à verser sur un compte unique,
- Le RIB du groupement ou le cas échéant le RIB du mandataire et celui de chacun des membres du groupement.

En cas de déclaration de sous-traitance (au moment du dépôt de l'offre ou également en cours d'exécution du marché), le mandataire devra transmettre :

- Les documents ci-dessus demandés pour chaque sous-traitant,
- DC4 signé électroniquement du titulaire et du sous-traitant / ou signé manuscritement du titulaire et du sous-traitant (envoi par courrier postal en AR : Conseil régional BFC 17 bvd de la Trémouille CS 23502 21035 Dijon Cedex),

Pour rappel, une signature manuscrite scannée n'est pas valable.

A défaut de production de ces éléments, le marché pourra être attribué au candidat classé en deuxième position dans l'analyse des offres.

Pour rappel, le titulaire qui est établi en France fournit à l'acheteur tous les 6 mois une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L.243-15 émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des contributions, datant de moins de 6 mois. Les entreprises peuvent utiliser le service en ligne « Mon URSSAF » pour générer ce document.

Afin de réduire le temps de notification aux prestataires retenus, toutes les pièces listées ci-dessus peuvent être fournies dès la remise des offres.

Dans l'objectif de moderniser et faciliter la transmission des pièces fiscales et sociales, exigées avant la notification du marché et ce, conformément à la réglementation, la Région Bourgogne Franche-Comté utilise désormais les services de la plateforme HIVEO, chargée de les collecter et de les mettre à jour.

En cas d'attribution du marché, et si le titulaire n'est pas encore référencé sur cette plateforme, une invitation lui sera adressée afin de pouvoir créer son compte et déposer l'ensemble de ses pièces listées ci-dessus.

Si le candidat attributaire y est déjà référencé, la région consultera directement son coffre-fort électronique afin de pouvoir récupérer les pièces requises.

PRECONISATIONS A LA REPONSE ELECTRONIQUE :

) La signature électronique :

- signature non obligatoire. **Seul l'attributaire devra signer électroniquement son acte d'engagement.**

Le délai d'acquisition d'un certificat de signature électronique est variable, selon le prestataire qui le fournit et les conditions de la remise en face à face. Pour le plus rapide, un délai de 48 heures ouvré, quand le dossier est complet, est possible, avec une remise dans toute la France. Pour certains autres, un délai de 8 à 15 jours est évoqué, notamment sur les sites des opérateurs.

Par conséquent, il est recommandé aux candidats d'anticiper cette acquisition.

L'acquisition d'un certificat électronique s'effectue auprès d'une autorité de certification délivrant des certificats de signature :

Liste des autorités de certification habilitées par l'ANSI :

<https://eidas.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/tl/FR>

Le certificat de signature obtenu doit être un certificat de signature électronique qualifié au sens du règlement n° 910/2014 dit « eIDAS » du 23 juillet 2014.

Guides de signature électronique sur Territoires Numériques :

- <https://docs.ternum-bfc.fr/sdm-comment-signer-electroniquement-fournisseur>
- <https://docs.ternum-bfc.fr/sdm-verifier-signature-fournisseur>

2) Paramétrage technique :

Il est recommandé à l'entreprise de veiller à prendre ses dispositions de manière que sa réponse électronique soit déposée dans les délais impartis :

- **Guide de réponse pas-à-pas :**

<https://docs.ternum-bfc.fr/sdm-repondre-a-consultation>

Recommandations aux entreprises :

- Avant toute manipulation sur le site, tester la configuration de votre poste accessible par le menu « Se préparer à répondre\Tester la configuration de mon poste » et se référer aux prérequis techniques si celui-ci n'aboutit pas.
- Ne pas hésiter à faire vérifier l'installation de votre certificat électronique de signature par votre fournisseur.
- Pour faciliter la signature et l'envoi de vos fichiers, les copier sur des disques durs « locaux » et éviter la sélection à partir de disques durs réseaux, clés USB ou disques « virtuels ».
- Éviter les caractères spéciaux et accentués (**ex :** °, &, #, é, É, Ç, etc.) dans le nom des fichiers à déposer, y compris à l'intérieur d'un dossier compressé de type zip.
Pour compresser un fichier ou dossier, utiliser de préférence l'utilitaire de compression par défaut (pour Windows il est accessible par un clic droit \Envoyer vers\Dossier compressé sur le fichier ou le dossier).

- **Tester la configuration du poste informatique :**

<https://docs.ternum-bfc.fr/sdm-verifier-configuration-poste-fournisseur>

- **l'accès gratuit à la hotline de la plateforme en cas de problème :**

vous devez tout d'abord renseigner le formulaire en ligne conformément au mode opératoire suivant :

<https://docs.ternum-bfc.fr/sdm-creer-ticket-utah>

L'assistance téléphonique est joignable une fois ce formulaire renseigné, de 9h à 19h (jours ouvrés).

Le numéro d'appel est affiché après validation du formulaire et dans les courriels de notification de changement d'état de chaque demande

Des informations complètes sur la certification électronique ainsi que sur les prérequis techniques sont disponibles en pied de page de la plateforme.

En résumé :

Avant d'acheter un certificat de signature électronique (CSE), s'assurer :

- qu'il est conforme au règlement n° 910/2014 dit « eIDAS » du 23 juillet 2014,
- qu'il convient pour la réponse aux marchés publics,
- qu'il sera fourni dans les temps,
- que la personne titulaire du CSE dispose bien du pouvoir d'engager la société.