



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

**BOAMP.fr**

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

## Avis de marché

Attention : les informations contenues dans l'extrait PDF peuvent dans certains cas ne pas présenter le texte intégral de l'annonce. Les extraits PDF des annonces du BOAMP ne constituent pas le format officiel, pour consulter le texte intégral au format officiel du présent avis, cliquez sur <https://www.boamp.fr/pages/avis/?q=idweb:24-9843>

Département(s) de publication : **92**

Annonce n° **24-9843**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : Institut national de la propriété industrielle

**Forme juridique de l'acheteur** : Organisme de droit public, contrôlé par une autorité publique centrale

**Activité du pouvoir adjudicateur** : Affaires économiques

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : Prestations d'assistance téléphonique et de support informatique de proximité

**Description** : Prestations d'assistance téléphonique et de support informatique de proximité

**Identifiant de la procédure** : 4ea92866-f75d-48d7-bf54-053673ecfa40

**Identifiant interne** : INPI-1736

**Type de procédure** : Ouverte

**Principales caractéristiques de la procédure** : Le marché est conclu pour une durée d'un an à compter de sa date de notification. Il sera reconduit tacitement par période d'un an sans que sa durée totale ne puisse excéder quatre ans. L'INPI pourra prendre chaque année et au plus tard dans un délai de 120 jours avant la fin de la période annuelle, la décision de ne pas reconduire le marché, sans que le titulaire ne puisse la refuser. Il s'agit d'un marché composite qui comprend : - Une partie traitée à prix forfaitaires : forfait pour la phase initiale de prise en main et forfait pour la hotline et prestations liées (montant forfaitaire annuel sur la base de 10000 tickets annuels maximum passant par la hotline (hors tickets dédoublonnés et tickets liés), - Une partie à prix unitaires, dite « sur relevés » pour la partie variable de la prestations hotline (prix unitaire par ticket au-delà des 10 000 tickets annuels), - Une partie à bons de commandes pour la phase de réversibilité et les prestations « projets » ou sur demande. - Phase initiale de prise en main : Cette phase s'exécute durant les 3 premiers mois du marché à compter de sa date de notification. Durant cette période, aucune autre facturation n'est due. Elle se tient en lieu et place du « forfait hotline et prestations liées ». Cette phase comprend initialement une partie VABF (1 mois) suivie d'une partie VSR (1 mois) (facturation 60% à la fin

de la VABF 40% à la fin de VSR). - Forfait hotline et prestations liées : Forfait annuel recouvrant la partie forfaitaire de la hotline, la gestion de la base de connaissance, le tableau de bord indicateur qualité, les comités de pilotage et comités de suivi technique. Il s'agit d'un montant forfaitaire annuel sur la base de 10 000 tickets annuels maximum passant par la hotline (hors tickets dédoublonnés et tickets liés). La partie variable de la prestation hotline concerne les tickets supplémentaires enregistrés (en sus des 10 000 tickets intégrés dans le forfait hotline et prestations liées). Elle sera facturée sur relevés mensuels et sera exécutée sans qu'il soit nécessaire d'émettre un bon de commande. -Partie unitaire sur bons de commande : Le montant maximum est fixé à 200 000 euros HT par an. Pendant la phase de consultation, les candidats peuvent faire parvenir leurs questions et les demandes de renseignements complémentaires sur la plateforme des achats de l'Etat (PLACE) : <https://www.marchespublics.gouv.fr>. Les réponses aux demandes de renseignements complémentaires reçues en temps utile (au plus tard 8 jours avant la date de réception des offres) sont transmises aux opérateurs économiques au plus tard 6 jours avant la date limite de réception des offres. L'INPI se réserve le droit d'apporter au plus tard 6 jours avant la date limite de remise des offres, des modifications de détail au dossier de consultation. Les modifications sont communiquées aux seuls opérateurs économiques dûment identifiés lors du retrait des documents de la consultation. cf. RC pour plus de détails.

### 2.1.1 Objet

**Nature du marché :** Services

**Nomenclature principale ( cpv ):** 72610000 Services d'assistance informatique

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ):** 71356200 Services d'assistance technique

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ):** 72611000 Services d'assistance technique informatique

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ):** 72250000 Services de maintenance des systèmes et services d'assistance

### 2.1.4 Informations générales

**Informations complémentaires :** Les soumissionnaires sont informés que l'INPI se réserve le droit d'examiner les offres avant les candidatures. Les offres inappropriées, irrégulières ou inacceptables, sont éliminées. Toutefois, l'acheteur peut autoriser tous les soumissionnaires concernés à régulariser les offres irrégulières dans un délai approprié, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses et que cette régularisation n'ait pas pour effet de modifier les caractéristiques substantielles des offres. L'acheteur peut demander aux soumissionnaires de préciser la teneur de leur offre. Cette demande ne peut aboutir ni à une négociation ni à une modification substantielle de l'offre. Le marché sera attribué à une seule entreprise ou à un seul groupement.

**Base juridique :**

Directive 2014/24/UE

appel d'offres ouvert - Le présent marché est conclu au terme d'une procédure d'appel d'offres ouvert passée en application des articles L. 21242, R. 21241, R. 21242 et R. 21612 à R. 21615 du code de la commande publique.

### 2.1.5 Conditions du marché public

**Conditions de présentation :**

**Le soumissionnaire doit présenter une offre pour l'ensemble des lots**

## 2.1.6 Motifs d'exclusion

Corruption : Les autres motifs d'exclusion figurent dans le DCE

## Section 4 - Groupe de lots

### 4.1 Groupe de lots : GLO-0001

**Lots inclus** : LOT-0001, LOT-0001

**Titre** : Prestations d'assistance téléphonique et de support informatique de proximité

**Description** : Prestations d'assistance téléphonique et de support informatique de proximité

**Identifiant interne** : INPI-1736

#### 4.1.3 Critères d'attribution

**Critère** :

**Type** : Prix

**Description** : Montant de l'offre, notée sur 50 points cf. RC pour détails

Pondération (points, valeur exacte) : 50

**Critère** :

**Type** : Qualité

**Description** : qualité de l'offre (cf. RC pour détails)

Pondération (points, valeur exacte) : 50

## Section 5 - Lot

### 5.1 Lot : LOT-0001

**Titre** : Prestations d'assistance téléphonique et de support informatique de proximité

**Description** : Prestations d'assistance téléphonique et de support informatique de proximité

**Identifiant interne** : INPI-1736

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

**Nomenclature principale** ( cpv ): 72610000 Services d'assistance informatique

**Nomenclature supplémentaire** ( cpv ): 72611000 Services d'assistance technique informatique

**Nomenclature supplémentaire** ( cpv ): 72250000 Services de maintenance des systèmes et services d'assistance

**Nomenclature supplémentaire** ( cpv ): 71356200 Services d'assistance technique

#### 5.1.6 Informations générales

**Participation réservée** : La participation n'est pas réservée.

**Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés** : Exigence dans l'offre

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

**Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP)**

**Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME)**

**Informations complémentaires :** Les variantes sont interdites. Le marché ne comporte pas de prestations supplémentaires éventuelles. Projet financé par les fonds propres de l'INPI. Le cahier des clauses administratives particulières prévoit le versement d'une avance. Les prix sont révisibles. Tous les paiements se feront par virement administratif dans un délai global maximum de 30 jours. La prestation « Phase initiale », basée sur le prix forfaitaire fixé au Bordereau des Prix (BP), débutera à compter de la notification du marché, sans qu'il soit nécessaire d'émettre de bon de commande. La prestation « Hotline et prestations liées », basée sur le prix forfaitaire fixé au Bordereau des Prix (BP), débutera après réception de la VSR de la phase initiale, sans qu'il soit nécessaire d'émettre de bon de commande. La prestation « Partie variable de la prestation hotline », basée sur des prix unitaires fixés au BP, s'exécutera sur relevés, c'est-à-dire sans émission préalable de bons de commande, au-delà de 10 000 tickets ouverts par année de marché. Les prestations suivantes, basées sur les prix unitaires fixés au BP, s'exécuteront par bons de commande émis au fur et à mesure des besoins : "phase de réversibilité" et prestations "projets" ou "sur demande"

**5.1.9 Critères de sélection**

**Critère :**

**Type :** Aptitude à exercer l'activité professionnelle

**Nom :** Situation juridique

**Description :** Tout soumissionnaire ne fournissant pas les documents décrits à l'article 5 du règlement de la consultation et/ou ne satisfaisant pas aux exigences définies dans cet article pourra être écarté. Toutefois, si une pièce dont la production est réclamée est absente ou incomplète, le représentant légal du pouvoir adjudicateur pourra demander à ce soumissionnaire de produire ou de compléter cette pièce dans les six jours à compter de la date de la demande présentée par l'INPI.

**Critère :**

**Type :** Capacité économique et financière

**Nom :** Capacités économique et financière

**Description :** Le soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer le marché devra justifier d'un chiffre d'affaires suffisant dans le domaine considéré et révélant un niveau d'activité lui permettant d'assurer sans difficultés les prestations demandées au titre du marché.

**Critère :**

**Type :** Capacité technique et professionnelle

**Nom :** Capacités technique et professionnelle références requises

**Description :** Il sera demandé au soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer le marché d'avoir des moyens techniques en adéquation avec l'objet et l'étendue du marché, et des références : récentes datant au maximum des trois dernières années, ayant pour objet des prestations similaires à celles prévues dans le cadre

de la présente opération portant sur des volumes comparables à ceux prévus par le présent projet. En l'absence de référence, le soumissionnaire doit démontrer sa capacité professionnelle à effectuer cette prestation.

#### 5.1.10 Critères d'attribution

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Description :** qualité de l'offre, notée sur 50 points. Le critère qualité technique de l'offre sera jugée à partir des éléments suivants : a. Compréhension de la demande et moyens mis en oeuvre pour répondre : - A la Hotline et prestations liées (hotline, base de connaissance, tableaux de bord) (15 points) - Aux prestations à la demande (5 points) b. Qualité générale de la réponse en fonction de : L'organisation générale et le pilotage proposé (10 points) Compétence et stabilité de l'équipe proposée (10 points) c. Dispositif mis en place pour les phases de prise en main et de réversibilité (5 points) d. Engagements pris par le candidat en matière de responsabilité sociale et environnementale (5 points)

Pondération (points, valeur exacte) : 50

**Critère :**

**Type :** Prix

**Description :** Prix, noté sur 50 points. Le critère prix sera évalué à partir d'une simulation de prix en prenant en compte les prix forfaitaires et unitaires du bordereau des prix

Pondération (points, valeur exacte) : 50

#### 5.1.11 Documents de marché

**Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles :** FRA

**Langues dans lesquelles les documents de marché (ou leurs parties) sont officieusement disponibles :** FRA

**Adresse des documents de marché :** <https://www.marchespublics.gouv.fr>,

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Conditions de présentation :**

**Présentation par voie électronique :** Requise

**Adresse de présentation :** <https://www.marchespublics.gouv.fr>

**Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation peuvent être présentées :** français

**Catalogue électronique :** Non autorisée

**Variantes :** Non autorisée

**Date limite de réception des offres :** 08/03/2024 à 11:00

**Date limite de validité de l'offre :** 180 DAY

**Informations relatives à l'ouverture publique :**

**Date/heure** : 08/03/2024 à 12:30

**Conditions du marché :**

**Facturation en ligne** : Requête

**Informations relatives aux délais de recours** : référé précontractuel avant la signature du contrat (articles L.5511 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.55113 à 23 du même code) ; recours en contestation de la validité du contrat, conformément à la décision du Conseil d'état du 4 avril 2014 no358994 "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

**5.1.15 Techniques**

**Accord-cadre :**

Accord-cadre, sans remise en concurrence

**Informations sur le système d'acquisition dynamique**

Pas de système d'acquisition dynamique

**Enchère électronique :**

**5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen**

**Organisation chargée des procédures de médiation** : Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

**Organisation chargée des procédures de recours** : Tribunal administratif de Cergy Pontoise

**Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché** : Institut national de la propriété industrielle

**Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché** : Institut national de la propriété industrielle

**Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours** : Tribunal administratif de Cergy Pontoise

**Organisation qui reçoit les demandes de participation** : Institut national de la propriété industrielle

**Organisation qui traite les offres** : Institut national de la propriété industrielle

## **Section 8 - Organisations**

8.1 ORG-0002

**Nom officiel** : Tribunal administratif de Cergy Pontoise

**Numéro d'enregistrement** : Tribunal administratif de Cergy Pontoise

**Adresse postale** : 24 boulevard de l'Hautil BP 30322

**Ville** : Cergy-Pontoise

**Code postal :** 95027

**Subdivision pays (NUTS) :** Hauts-de-Seine ( FR105 )

**Pays :** France

**Adresse électronique :** greffe.tacergypontoise@juradm.fr

**Téléphone :** 0130173400

**Télécopieur :** 0130173459

**Adresse internet :** <https://cergypontoise.tribunaladministratif.fr/>

**Rôles de cette organisation :**

**Organisation chargée des procédures de recours**

**Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours**

#### 8.1 ORG-0001

**Nom officiel :** Institut national de la propriété industrielle

**Numéro d'enregistrement :** 18008001200248

**Département :** Pôle marchés publics

**Adresse postale :** Institut national de la propriété industrielle CS50001

**Ville :** Courbevoie cedex

**Code postal :** 92677

**Subdivision pays (NUTS) :** Hauts-de-Seine ( FR105 )

**Pays :** France

**Adresse électronique :** achats@inpi.fr

**Téléphone :** 0156658437

**Adresse internet :** <https://www.inpi.fr>

**Profil de l'acheteur :** <https://www.marchespublics.gouv.fr>

**Rôles de cette organisation :**

**Acheteur**

**Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché**

**Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché**

**Organisation qui reçoit les demandes de participation**

**Organisation qui traite les offres**

#### 8.1 ORG-0003

**Nom officiel :** Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

**Numéro d'enregistrement :** Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

**Département** : ne peut être saisi que par le titulaire du marché et le pouvoir adjudicateur

**Adresse postale** : Bâtiment Condorcet, télédocus 333, 6 rue Louise Weiss

**Ville** : Paris cedex 1

**Code postal** : 75703

**Subdivision pays (NUTS)** : Paris ( FR101 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : ccra.daj@finances.gouv.fr

**Téléphone** : 0144972506

**Rôles de cette organisation** :

**Organisation chargée des procédures de médiation**

## **Section 11 - Informations relatives à l'avis**

### **11.1 Informations relatives à l'avis**

**Identifiant/version de l'avis** : b07e3f8d-fcc6-4cfe-a8a5-d3e7b53ff343 - 01

**Type de formulaire** : Mise en concurrence

**Type d'avis** : Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

**Date d'envoi de l'avis** : 29/01/2024 à 10:08

**Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible** : français

### **11.2 Informations relatives à la publication**

---

**Date d'envoi du présent avis à la publication** : 29/01/2024