



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

BOAMP.fr

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Avis d'attribution 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:24-20485>

Département(s) de publication : **86**

Annonce n° **24-20485**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Centre National d'Enseignement à Distance (CNED)

Forme juridique de l'acheteur : Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur : Enseignement

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Services de relation client en renfort du Centre de Relation Client du Cned

Description : Services de relation client en renfort du Centre de Relation Client du Cned

Identifiant de la procédure : Oddad0b2-a00a-441a-a42f-891d6d1e474e

Avis précédent : 663677-2023

Identifiant interne : 2023DG20

Type de procédure : Ouverte

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 79512000 Centre d'appels

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

Section 5 - Lot

5.1 Lot : LOT-0001

Titre : Services de relation client en renfort du Centre de Relation Client du Cned

Description : Services de relation client en renfort du Centre de Relation Client du Cned

Identifiant interne : 1

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 79512000 Centre d'appels

Options :

Description des options : Prestations similaires, en application de l'article R2122-7 du code de la commande publique

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 8,975,000 EUR

5.1.6 Informations générales

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

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

Informations relatives aux avis antérieurs :

Identifiant de l'avis antérieur : 663677-2023

Informations complémentaires : Montants estimés : Durée ferme (2 ans) : 4 580 000 euro (s) HT, 1ère année de reconduction : 2 175 000 euro(s) HT, 2ème année de reconduction : 2 220 000 euro(s) HT - soit 8 975 000 euro(s) HT pour la durée totale (4 ans). Montants maximum : Durée ferme (2 ans) : 6 580 000 euro(s) HT, 1ère année de reconduction : 3 175 000 euro(s) HT, 2ème année de reconduction : 3 220 000 euro(s) HT - soit 12 975 000 euro(s) HT pour la durée totale (4 ans).

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Description : Qualité technique

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 20

Critère :

Type : Prix

Description : Prix

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 30

Critère :

Type : Qualité

Description : Qualité fonctionnelle et organisationnelle

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 40

Critère :

Type : Qualité

Description : Modalités de déploiement

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 10

5.1.12 Conditions du marché public

Informations relatives aux délais de recours : Référé contractuel : au plus tard 31 jours après la publication d'un avis d'attribution du contrat Le contrat est consultable sur rendez-vous les mardis et mercredis entre 9h30 et 11h30 et entre 14h00 et 16h30 à l'adresse suivante : Téléport 2 - 2 boulevard Nicéphore Niepce - 86963 Futuroscope Chasseneuil Cedex - France. La demande de rendez-vous doit être sollicitée à l'adresse courriel suivante : marches-publics@ac-cned.fr

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 recours : Tribunal administratif de Poitiers

Organisation qui signe le marché : Centre National d'Enseignement à Distance (CNED)

Section 6 - Résultats

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : Armatix France

Offre :

Identifiant de l'offre : Offre Armatix France

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0001

L'offre a été classée

Place sur la liste des lauréats : 1

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : 2023DG20

Titre : Services de relation client en renfort du Centre de Relation Client du Cned

Date à laquelle le lauréat a été choisi : 25/01/2024

Date de conclusion du marché : 12/02/2024

Le marché est attribué dans le contexte d'un accord-cadre : false

Organisation qui signe le marché : Centre National d'Enseignement à Distance (CNED)

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0004

Nom officiel : Armatis France

Numéro d'enregistrement : 49938899900033

Adresse postale : 58 avenue Edouard Vaillant Immeuble Upwest

Ville : Boulogne Billancourt

Code postal : 92100

Pays : France

Adresse électronique : tarik.abtroun@armatis.com

Téléphone : 0687347363

Rôles de cette organisation :

Soumissionnaire

Lauréat de ces lots : LOT-0001

Le lauréat est coté sur un marché réglementé

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Tribunal administratif de Poitiers

Numéro d'enregistrement : 17860004500029

Adresse postale : 15 rue Blossac

Ville : Poitiers

Pays : France

Adresse électronique : greffe.ta-poitiers@juradm.fr

Téléphone : +33 549607919

Adresse internet : <http://poitiers.tribunal-administratif.fr/>

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Centre National d'Enseignement à Distance (CNED)

Numéro d'enregistrement : 19752905000183

Adresse postale : Téléport 2 BP 80300 2 boulevard Nicéphore Niepce

Ville : Futuroscope chasseneuil cedex

Pays : France

Adresse électronique : marches-publics@ac-cned.fr

Téléphone : +33 549493426

Rôles de cette organisation :

Acheteur

Organisation qui signe le marché

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : f86ef6e0-26f1-45f7-bb78-9d8fbb0bd02e - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 19/02/2024 à 13:45

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 : 19/02/2024