



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

BOAMP.fr

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Avis de marché (avis rectificatif)

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:24-30906>

Département(s) de publication : **83**

Annonce n° **24-30906**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Département du Var

Forme juridique de l'acheteur : Autorité locale

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : SERVICE DE SUPPORT AUX UTILISATEURS DU SYSTÈME D'INFORMATION DU DÉPARTEMENT DU VAR

Description : Cette prestation couvre : La réception des appels ou formulaires relatifs à l'ensemble du parc informatique et l'orientation des demandes Le traitement et la résolution à distance des sollicitations relatifs aux postes de travail, périphériques, réseaux et logiciels associés Renfort des équipes de proximité pour des opérations de renouvellement massives, pour des opérations de maintenance sur les collèges ou les sites administratifs. La supervision du système d'information du département du Var sur la plage horaire 7H - 8H L'amélioration continue sur la résolution, les délais, l'orientation des demandes, la documentation Le pilotage des prestations et des niveaux de service demandés

Identifiant de la procédure : e6f2a974-5897-4787-bed4-2ddfa0ed26f7

Identifiant interne : 20240017

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : No

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

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

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

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 1,400,000 EUR

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

2.1.6 Motifs d'exclusion

Motifs d'exclusion purement nationaux : « Le candidat individuel, ou chaque membre du groupement, ne doit pas entrer dans l'un des cas d'exclusion de la procédure de passation prévus par le code de la commande publique.

Section 5 - Lot

5.1 Lot : LOT-0000

Titre : SERVICE DE SUPPORT AUX UTILISATEURS DU SYSTÈME D'INFORMATION DU DÉPARTEMENT DU VAR

Description : Cette prestation couvre : La réception des appels ou formulaires relatifs à l'ensemble du parc informatique et l'orientation des demandes Le traitement et la résolution à distance des sollicitations relatifs aux postes de travail, périphériques, réseaux et logiciels associés Renfort des équipes de proximité pour des opérations de renouvellement massives, pour des opérations de maintenance sur les collèges ou les sites administratifs. La supervision du système d'information du département du Var sur la plage horaire 7H - 8H L'amélioration continue sur la résolution, les délais, l'orientation des demandes, la documentation Le pilotage des prestations et des niveaux de service demandés

Identifiant interne : S-PF-1422515

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

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

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

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 18/09/2024

Durée : 12 MONTH

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 3

L'acheteur se réserve le droit d'effectuer des achats supplémentaires auprès du contractant, comme décrit ici : Le marché est passé pour une durée de 1 an à compter de la date de notification. Il est renouvelable 3 fois par période de un an, par reconduction expresse, la durée totale du marché ne pouvant excéder 4 ans. Le marché

pourra être reconduit pour 1 an, au plus tôt à compter de la date à laquelle le montant maximum sera atteint, ou au plus tard, au terme d'un délai d' 1 an à compter de sa date de notification ou de sa date de reconduction

5.1.6 Informations générales

Participation réservée : La participation n'est pas réservée.

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 complémentaires : Appel d'offres ouvert passé en application des articles R. 2124-1 à R. 2124-2. 1° du Ccp. Le marché est conclu sous la forme d'un accord cadre mono-attributaire à bons de commande conformément aux articles R. 2162-1. à R. 2162-6. - R. 2162-13 et R. 2162-14. du Ccp. Le financement de la prestation est assuré par le budget départemental

5.1.9 Critères de sélection

Critère :

Type : Aptitude à exercer l'activité professionnelle

Description : Pour la présentation de la candidature, le candidat peut utiliser : - Les formulaires Dc1 et Dc2 (ou équivalents) joints au présent dossier de consultation, ou - Le Document Unique de Marché Européen (Dume). Le candidat devra fournir: - Lettre de candidature peut être remise au moyen du formulaire Dc1 à compléter (joint au dossier de consultation des entreprises ou équivalent) et en cas de groupement, habilitation du mandataire par son Page 8/16 20240017 - Service De Support Aux Utilisateurs Du Système D'Information Du Département Du Var - Rc-Services groupement d'opérateurs économiques. L'imprimé Dc1 est disponible sur le site du portail de l'économie et des finances : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat> A défaut de l'utilisation du formulaire ci dessus, les justifications à produire par les entreprises candidates soit en tant qu'entreprise générale soit en tant que membre d'un groupement : - Une déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1. à L. 2141-5. et L. 2141-7. à L. 2141-11. du Ccp, notamment qu'il satisfait aux obligations concernant l'emploi des travailleurs handicapés définies aux articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail; - Que le candidat fournisse la lettre de candidature ou, à défaut, la déclaration sur l'honneur citée à l'alinéa ci-dessus, il devra dans les deux cas produire l'attestation sur l'honneur établie en application du Règlement (Ue) 2022/576 Du Conseil du 8 avril 2022 modifiant le règlement (Ue) n°833/2014 concernant des mesures restrictives eu égard aux actions de la Russie déstabilisant la situation en Ukraine ;

Utilisation de ce critère : Utilisés

Critère :

Type : Capacité économique et financière

Description : - Les documents et renseignements aux fins de vérification de l'aptitude à exercer l'activité professionnelle R. 2142-5 du Ccp : - Justification d'inscription au registre professionnel (numéro unique d'identification - Siren) (*) - Les documents et renseignements aux fins de vérification des capacités économiques et financières du candidat conformément aux articles R. 2142-6. à R. 2142-12. du Ccp : - Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat

et, le cas échéant, le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, sur les trois derniers exercices, Si pour une raison justifiée, l'opérateur économique n'est pas en mesure de produire les renseignements et documents demandés par l'acheteur, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout autre document considéré comme approprié par l'acheteur

Utilisation de ce critère : Utilisés

Critère :

Type : Capacité technique et professionnelle

Description : - Les documents et renseignements aux fins de vérification des capacités techniques et professionnelles du candidat conformément aux articles R. 2142-13 et R. 2142-14. du Ccp : - Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années ; - L'indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du marché public ; - Certificats de qualification professionnelle établis par des organismes indépendants ou tout moyen de preuve équivalent ainsi que les certificats équivalents d'organismes établis dans d'autres états membres ; - Certificats de qualité attestant que l'opérateur économique se conforme à certaines normes d'assurance de qualité, y compris en ce qui concerne l'accessibilité pour les personnes handicapées. Ces certificats, délivrés par des organismes indépendants, sont fondés sur les normes européennes et certifiés par des organismes accrédités ou des certificats équivalents d'organismes établis dans d'autres états membres. Lorsqu'un opérateur économique n'a pas la possibilité d'obtenir ces certificats dans les délais fixés pour des motifs qui ne lui sont pas imputables, l'acheteur accepte d'autres mesures équivalentes pour autant que l'opérateur économique concerné établisse que les mesures proposées sont équivalentes à celles requises, Lorsque les produits ou les services à fournir sont complexes ou que, à titre exceptionnel, ils doivent répondre à un but particulier, un contrôle effectué par l'acheteur ou au nom de celui-ci par un organisme officiel compétent du pays dans lequel le fournisseur ou le prestataire de service est établi sous réserve de l'accord de cet organisme. Dans le cadre des justificatifs à produire mentionnés ci-dessus, le candidat peut utiliser l'imprimé Dc2 (déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement) ou équivalent. Page 9/16 20240017 - Service De Support Aux Utilisateurs Du Système D'Information Du Département Du Var - Rc-Services L'imprimé Dc2 est disponible sur le site du portail de l'économie et des finances : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat> Conformément à l'article R. 2143-13. du Ccp, les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents justificatifs et moyens de preuve : - que l'acheteur peut obtenir directement par le biais : 1° D'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel à condition que l'accès à celui-ci soit gratuit et, le cas échéant, que figurent dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à sa consultation ; 2° D'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à sa consultation et que l'accès à ceux-ci soit gratuit. - ou qui ont déjà été transmis au service acheteur concerné lors d'une précédente consultation et qui demeurent valables. Pour justifier de ses capacités professionnelles, techniques, économiques et financières, le candidat, même s'il s'agit d'un groupement, peut demander que soient également prises en compte les capacités professionnelles, techniques,

économiques et financières d'autres opérateurs économiques, quelle que soit la nature juridique des liens existant entre ces opérateurs et lui. Si le candidat s'appuie sur les capacités d'autres opérateurs économiques, il justifie des capacités de ce ou ces opérateurs économiques et apporte la preuve qu'il en disposera pour l'exécution du présent marché et cette preuve peut être apportée par tout moyen approprié

Utilisation de ce critère : Utilisés

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Description : Valeur technique de l'offre

Pondération (points, valeur exacte) : 60

Critère :

Type : Prix

Description : Prix

Pondération (points, valeur exacte) : 40

5.1.11 Documents de marché

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

Adresse des documents de marché : [https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1422515,](https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1422515)

Canal de communication ad hoc :

Nom : AW Solutions

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1422515>

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 : 11/04/2024 à 16:00

Date limite de validité de l'offre : 7 MONTH

Informations relatives à l'ouverture publique :

Date/heure : 15/04/2024 à 08:30

Lieu : Toulon

Conditions du marché :

Facturation en ligne : Requise

Informations relatives aux délais de recours : Voies et délais de recours: - référé précontractuel avant la signature du contrat (articles L.551-1 et s. du CJA), - référé contractuel (articles L.551-13 et s. du CJA), pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA. - recours en contestation de la validité du contrat (Arrêt CE du 04/04/2014 "Département Tarn et Garonne") qui peut être exercé par les tiers au contrat dans les deux mois qui suivent la publication de l'avis d'attribution du marché

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Pas d'accord-cadre

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 : CCIRA de Marseille

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal administratif de Toulon

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement : 443928874

Ville : Seyssinet-Pariset

Code postal : 38170

Pays : France

Adresse électronique : publications-joue@aws-france.com

Téléphone : +33480041260

Rôles de cette organisation :

TED eSender

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Département du Var

Numéro d'enregistrement : 22830001800113

Adresse postale : Direction des solutions et innovations numériques 390 avenue des Lices , Cs 41303

Ville : Toulon

Code postal : 83000

Pays : France

Point de contact : COUTANT Romain

Adresse électronique : correspondre@aws-france.com

Téléphone : 0422790373

Adresse internet : http://var.fr

Profil de l'acheteur : http://var.fr

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0003

Nom officiel : Tribunal administratif de Toulon

Numéro d'enregistrement : 31756

Adresse postale : 5 rue Racine

Ville : Toulon

Code postal : 83041

Pays : France

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

Téléphone : 0494427930

Télécopieur : 0494427989

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0004

Nom officiel : CCIRA de Marseille

Numéro d'enregistrement : 31757

Adresse postale : Préfecture de la région Provence Alpes Côte d'Azur Secrétariat général pour les affaires régionales (Sgar), Place Félix Baret - Cs 80001

Ville : Marseille

Code postal : 13282

Pays : France

Adresse électronique : catherine.pietri@paca.gouv.fr

Téléphone : 0484354554

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de médiation

Section 10 - Modification

Version de l'avis antérieur à modifier : 6feabbcb-cddc-4a7f-8850-891350429547-01

10.1 Modification

Description des modifications : Remise des offres: Au lieu du 04/04/2024 à 16h00 au plus tard. Lire 11/04/2024 à 16h00 au plus tard.

10.1 Modification

Description des modifications : 14.1.2. Pénalités de retard pour les prestations traitées au forfait: Au lieu de I11 Prise d'appel : Décroché par opérateur en moins de 30 secondes pour 70 % des appels la première année et 80% à partir de la deuxième année. Cet indicateur sera calculé sur la plage horaire définie par le Cd83, lire I11 Prise d'appel : Décroché par opérateur en moins de 30 secondes pour 70 % des appels la première année et 80% à partir de la deuxième année. Cet indicateur sera calculé sur la plage horaire définie par le Cd83. Pénalité : 5 % du montant de la facturation du mois concerné

10.1 Modification

Description des modifications : Date d'ouverture des offres: Au lieu du 05/04/2024 à 08h30 au plus tard. Lire 15/04/2024 à 08h30 au plus tard.

10.1 Modification

Description des modifications : 14.1.2. Pénalités de retard pour les prestations traitées au forfait: Au lieu de I111 Taux d'abandon des appelants : Moins de 15 % sur l'ensemble des appels arrivant au prestataire support la première année Moins de 10 % sur l'ensemble des appels arrivant au prestataire support à partir de la deuxième année, lire I111 Taux d'abandon des appelants : Moins de 15 % sur l'ensemble des appels arrivant au prestataire support la première année Moins de 10 % sur l'ensemble des appels arrivant au prestataire support à partir de la deuxième année Pénalité : 5 % du montant de la facturation du mois concerné

10.1 Modification

Description des modifications : 14.1.2. Pénalités de retard pour les prestations traitées au forfait: Au lieu de I112 Délai de prise en charge des tickets arrivant directement sur la plateforme(via formulaire Glpi) 1 heure . Vérification par échantillonnage Cd83, lire I112 Délai de prise en charge des tickets arrivant directement sur la plateforme(via formulaire Glpi) 1 heure . Vérification par échantillonnage Cd83 Pénalité : 10 % du montant de la facturation du mois concerné

10.1 Modification

Description des modifications : 14.1.2. Pénalités de retard pour les prestations traitées au forfait: Au lieu de I12 Délai de résolution des tickets entrant dans le champ de responsabilité du prestataire 50% des tickets doivent être traités en moins de 30 minutes la première année 70% à partir de la deuxième année, lire I12 Délai de résolution des tickets entrant dans le champ de responsabilité du prestataire 50% des tickets doivent être traités en moins de 30 minutes la première année 70% à partir de la deuxième année. Pénalité : 10 % du montant de la facturation du mois concerné (U11)

10.1 Modification

Description des modifications : 14.1.2. Pénalités de retard pour les prestations traitées au forfait: Au lieu de I13 Délai de résolution des appels entrant dans le champ de responsabilité du prestataire Pour les appels non traités en moins de 30 minutes, leur traitement doit intervenir dans les délais décrits ci-dessous pour 70% d'entre-eux la première année et 80% à partir de la

deuxième année. Incident /bloquant-Vip : résolution ou solution de contournement sous 4 heures Incident / moyenne : résolution ou solution de contournement sous 8 heures Incident /demande / basse: résolution ou solution de contournement sous 24 heures, lire I13 Délai de résolution des appels entrant dans le champ de responsabilité du prestataire Pour les appels non traités en moins de 30 minutes, leur traitement doit intervenir dans les délais décrits ci-dessous pour 70% d'entre-eux la première année et 80% à partir de la deuxième année. Incident /bloquant-Vip : résolution ou solution de contournement sous 4 heures Incident / moyenne : résolution ou solution de contournement sous 8 heures Incident/demande / basse: résolution ou solution de contournement sous 24 heures Pénalité : 10 % du montant de la facturation du mois concerné (U11)

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 78821f5a-2993-44d2-9267-3c0342ed0d64 - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 14/03/2024 à 12:17

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 : 14/03/2024