



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:24-38652>

Département(s) de publication : **75, 93, 92, 78, 77, 94, 91, 60, 95**

Annonce n° **24-38652**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : FRANCEAGRIMER

Forme juridique de l'acheteur : Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Prestations de service d'assistance aux utilisateurs des téléservices de FranceAgriMer

Description : Le marché a pour objet la réalisation d'une prestation de service d'assistance aux utilisateurs des téléservices de FranceAgriMer

Identifiant de la procédure : 3032a06c-522f-49ba-87f4-9d1f03301a8b

Identifiant interne : DI-SI-AssistanceTéléphonique2024

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : No

Principales caractéristiques de la procédure : Procédure d'appel d'offres ouvert en application des articles L.2124-1 à L.2124-2, R.2124-1 à R.2124-2-1° du code de la commande publique

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 72253100 Services d'aide aux utilisateurs

2.1.2 Lieu d'exécution

Pays : France

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires : Accord-cadre mono attributaire à prix unitaires donnant lieu à l'émission de bons de commande selon les dispositions des articles R.2162-2, R.2162-13, R.2162-14 du code de la commande publique Sans montant minimum, le marché est conclu pour un montant maximum annuel de 500 000 € HT.

2.1.3 Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre : 2,000,000 EUR

2.1.4 Informations générales

Cette procédure ou ce lot annulé(e) ou infructueux(-se) sera relancé(e)

Informations complémentaires : Le Dossier de consultation est directement disponible sur la plateforme PLACE à l'adresse suivante: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=2513841&orgAcronyme=b4n>. L'imprimé DUME (version .xml) est accessible sur: <https://dume.chorus-pro.gouv.fr/> ou sur la plateforme PLACE. Les réponses des candidats doivent parvenir uniquement par voie électronique via l'adresse ci-dessus précisée selon indications portées dans le règlement de la consultation du marché

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

2.1.6 Motifs d'exclusion

Faillite : Les autres motifs d'exclusion figurent dans le DCE (DUME)

Section 5 - Lot

5.1 Lot : LOT-0001

Titre : Prestations de service d'assistance aux utilisateurs des téléservices de FranceAgriMer.

Description : Au titre du présent marché, le titulaire aura en charge : 1) des prestations d'assistance nominales aux utilisateurs, tels que les inscriptions sur le portail usager de FranceAgriMer pour l'ensemble des téléprocédures de l'établissement, la complétude des dossiers de demandes d'aides en ligne pour les dispositifs de la filière viticole (par exemple demandes d'aides à la restructuration du vignoble, demandes d'aide à l'investissement etc...), les demandes d'assistance relative à la téléprocédure « VisioCapture », les demandes d'assistance relatives à la téléprocédure « Programme Laits et fruits à l'école » et Les demandes d'assistance relatives à la téléprocédure « Programme opérationnels Fruits & Légumes » ; 2) des prestations d'assistance relatives à un certain nombre de dispositifs d'aides de crise ; 3) des prestations d'établissement des protocoles de questions ainsi que de la base de connaissance ; 4) des prestations d'assistance des téléservices Expadon 2 ; 5) et le cas échéant, tout dispositif / téléservice additionnel que FranceAgriMer souhaiterait ajouter en cours de prestation.

Identifiant interne : DI-SI-AssistanceTelephonique2024

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv): 72253100 Services d'aide aux utilisateurs

Options :

Description des options : Le présent marché est conclu pour une durée ferme d'un an à compter de sa date de notification au titulaire. Il pourra ensuite être reconduit tacitement par période annuelle, dans la limite totale de 3 reconductions, sauf décision de non reconduction notifiée au titulaire du marché au plus tard 1 mois avant la date d'échéance de la période concernée. La durée totale d'exécution des prestations ne pourra excéder 48 mois.

5.1.2 Lieu d'exécution

Pays : France

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 05/07/2024

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 : En application des dispositions de l'article R2122-7 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de confier au titulaire du marché ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui lui sont confiées au titre du présent marché public. À cet effet, un marché sans publicité ni mise en concurrence préalable sera conclu. La durée pendant laquelle ces nouveaux marchés publics pourront être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du marché public.

5.1.5 Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre : 2,000,000 EUR

5.1.6 Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

Description : Juillet 2028

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)

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

5.1.9 Critères de sélection

Critère :

Type : Capacité économique et financière

Description : Formulaire DUME ou papier libre : éléments relatifs au chiffre d'affaires général réalisé pour les 3 derniers exercices disponibles

Critère :

Type : Aptitude à exercer l'activité professionnelle

Description : le formulaire DUME complété : - en partie II en termes d'identification, de présentation et de qualité de la personne habilitée à engager l'opérateur économique ; - en partie III (a, b, c) de motifs d'exclusion à candidater au regard des articles L.2141-1 à L.2141-5 ou aux articles L.2141-7 à L.2141-10 du code de la commande publique - en partie IV.A (aptitude) concernant l'inscription du candidat à un registre professionnel ou à un registre du commerce pertinent de l'état membre dans lequel il est établi. Il doit être accompagné des pièces relatives au pouvoir des personnes habilitées à engager l'opérateur économique, une déclaration sur l'honneur au regard de la régularité des obligations du soumissionnaire concernant l'emploi des travailleurs handicapés définies aux articles L.5212-1 à L.5212-11 du code du travail, et le cas échéant une copie du ou de(s) jugement(s) prononcé(s) en cas de situation de redressement judiciaire (ou dans une situation similaire pour les opérateurs économiques établis à l'étranger

Critère :

Type : Capacité technique et professionnelle

Description : Formulaire DUME ou papier libre : - effectifs moyens annuels du candidat au cours de l'année 2023. - Preuves de la qualification professionnelle du candidat par des références de moins de 3 ans présentant les principaux marchés de services effectués, indiquant l'année de réalisation et le destinataire public ou privé. Ces justifications peuvent être complétées par des certificats d'identité professionnelle attestant de la compétence du soumissionnaire à réaliser les prestations du marché, par des attestations de réalisation émanant de clients privés ou publics. Il est précisé que d'autres justificatifs regardés comme équivalents à ceux indiqués ci-avant sont acceptés dans le cas de sociétés nouvellement créées

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes :

L'acheteur se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans mener de négociations

5.1.10 Critères d'attribution**Critère :**

Type : Prix

Description : Le prix n'est pas le seul critère d'attribution et tous les critères sont énoncés dans le règlement de la consultation.

5.1.11 Documents de marché

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

Date limite de demande d'informations complémentaires : 24/04/2024

Adresse des documents de marché : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=2513841&orgAcronyme=b4n>,

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=2513841&orgAcronyme=b4n>

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

Catalogue électronique : Non autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Variantes : Non autorisée

Date limite de réception des offres : 02/05/2024 à 12:00

Date limite de validité de l'offre : 120 DAY

Informations relatives à l'ouverture publique :

Date/heure : 02/05/2024 à 14:30

Lieu : Franceagrimer - Service de la Politique et des Stratégies Achats- Montreuil (93)

Informations complémentaires : La séance d'ouverture des offres n'est pas publique, les dates et heures d'ouverture des offres sont prévisionnelles et données uniquement à titre indicatif

Conditions du marché :

Facturation en ligne : Requise

Le paiement en ligne sera utilisé

Forme juridique que doit revêtir un groupe de soumissionnaires auquel un marché est attribué : A l'attribution du marché, en cas de groupement d'opérateurs économiques conjoint, le mandataire du groupement devra être solidaire.

Informations relatives aux délais de recours : référé pré-contractuel depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du contrat (CJA, art L.551- Référé contractuel (CJA, art L. 551-13 et s) - recours de jurisprudence CE, 4 avril 2014, Département du Tarn Garonne

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de participants : 1

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 : Tribunal Administratif de Montreuil

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal Administratif de Montreuil

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

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché :
FRANCEAGRIMER

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : Tribunal Administratif de Montreuil

Organisation qui reçoit les demandes de participation : FRANCEAGRIMER

Organisation qui traite les offres : FRANCEAGRIMER

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Tribunal Administratif de Montreuil

Numéro d'enregistrement : 130 006 869 00015

Département : Service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus sur l'introduction de recours et Instance chargée des procédures de recours et des procédures de médiation

Adresse postale : 7 rue Catherine PUIG

Ville : Montreuil

Code postal : 93100

Subdivision pays (NUTS) : Seine-Saint-Denis (FR106)

Pays : France

Point de contact : Organisation chargée des procédures de recours Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours Organisation chargée des procédures de médiation

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

Téléphone : +33149202000

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Organisation chargée des procédures de médiation

8.1 ORG-0001

Nom officiel : FRANCEAGRIMER

Numéro d'enregistrement : 130 006 364 00017

Département : Service de la Politique et des Stratégies Achats

Adresse postale : 12 rue Henri ROL TANGUY

Ville : Montreuil cedex

Code postal : 93555

Subdivision pays (NUTS) : Seine-Saint-Denis (FR106)

Pays : France

Point de contact : Service de la Politique et des Stratégies Achats Organisation qui reçoit les demandes de participation et qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Adresse électronique : mpublics@franceagrimer.fr

Téléphone : +33173302000

Adresse internet : <http://www.franceagrimer.fr>

Point de terminaison pour l'échange d'informations (URL) : <http://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.AccueilEntreprise>

Profil de l'acheteur : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=2133721&orgAcronyme=b4n>

Autres points de contact :

Nom officiel : FranceAgriMer

Département : Service de la Politique et des Stratégies Achats

Adresse internet : <http://www.franceagrimer.fr>

Point de terminaison pour l'échange d'informations (URL) : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=2133721&orgAcronyme=b4n>

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

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : ed6f6c37-fe7d-467f-8096-1b87c8aa6e83 - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 02/04/2024 à 17:10

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 : 02/04/2024