



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:24-58784>

Département(s) de publication : **93, 92, 75, 77**

Annonce n° **24-58784**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : URSSAF ILE DE FRANCE

Forme juridique de l'acheteur : Entité disposant de droits spéciaux ou exclusifs

Activité du pouvoir adjudicateur : Protection sociale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Prestations d'externalisation du traitement des appels téléphoniques et prestations associées de l'Urssaf Ile de France

Description : La consultation a pour objet la prestation d'externalisation pour assurer la prise en charge d'une partie des appels entrants de l'Urssaf Ile de France, permettant d'apporter un 1er niveau de réponse aux usagers, selon les besoins définis dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP). Les prestations objet du marché se répartissent en : Formation des conseillers. Prise en charge d'une partie des réponses de niveau 1 quant aux appels téléphoniques entrants ; Prise en charge d'appels sortants ; Réversibilité.

Identifiant de la procédure : cb28a0da-131f-4ef4-b5f5-e5c13fb7a0ea

Identifiant interne : 2024/04

Type de procédure : Ouverte

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.3 Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre : 6,000,000 EUR

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

2.1.6 Motifs d'exclusion

Motifs d'exclusion purement nationaux :

Section 5 - Lot

5.1 Lot : LOT-0001

Titre : Prestations d'externalisation du traitement des appels téléphoniques et prestations associées de l'Urssaf Ile de France

Description : La consultation a pour objet la prestation d'externalisation pour assurer la prise en charge d'une partie des appels entrants de l'Urssaf Ile de France, permettant d'apporter un 1er niveau de réponse aux usagers, selon les besoins définis dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP). Les prestations objet du marché se répartissent en : Transfert de compétences. Prise en charge d'une partie des réponses de niveau 1 quant aux appels téléphoniques entrants ; Prise en charge d'appels sortants ; Réversibilité.

Identifiant interne : 2024/04

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Options :

Description des options : En application des dispositions de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, l'URSSAF IDF se réserve la possibilité de confier aux titulaires la réalisation de prestations similaires à celles du présent marché. A cet effet, une procédure sans publicité ni mise en concurrence sera engagée. La durée pendant laquelle ces nouveaux marchés peuvent être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du marché initial.

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 02/01/2025

Date de fin : 31/12/2027

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 6,000,000 EUR

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)

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

Informations complémentaires : Le marché est conclu pour une durée initiale, à compter de sa date de notification, jusqu'au 31 décembre 2025. Les prestations débuteront à

compter du 2 janvier 2025. Il peut faire l'objet de deux (2) reconductions d'une période de 12 mois chacune. Le montant maximum est de 6 000 000 € HT pour la durée totale du marché, reconductions et prestations similaires comprises.

5.1.9 Critères de sélection

Critère :

Type : Capacité économique et financière

Critère :

Type : Capacité technique et professionnelle

Nom : Voir règlement de consultation

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Description : ce critère correspond au critère responsabilité sociale et environnementale de l'offre

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 10

Critère :

Type : Prix

Description : Ce critère sera jugé sur la base du Devis quantitatif estimatif

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 30

Critère :

Type : Qualité

Description : Ce critère correspond à la valeur technique de l'offre

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 60

5.1.11 Documents de marché

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

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

Date limite de demande d'informations complémentaires : 20/06/2024 à 16:00

Adresse des documents de marché : https://www.achatpublic.com/sdm/ach/gen/ach_home.do?PCSLID=CSL_2024_-KOgSazTPp&v=1,

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2024_-KOgSazTPp&v=1&selected=0

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 : 28/06/2024 à 16:00

Date limite de validité de l'offre : 120 DAY

Informations relatives à l'ouverture publique :

Informations complémentaires : La séance d'ouverture des plis n'est pas publique

Conditions du marché :

Facturation en ligne : Requise

La commande en ligne sera utilisée : non

Informations relatives aux délais de recours : Précisions concernant les recours : chapitre II de l'ordonnance n° 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique Des renseignements peuvent être obtenus sur l'introduction des recours auprès du service suivant. Greffe du Tribunal judiciaire de Paris Parvis du Tribunal de Paris - 75859 Paris cedex 17 Tél : 01 44 32 51 51 Fax : 01 44 32 78 56

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

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de médiation : Comité consultatif interdépartemental de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics de Versailles, Préfecture de la région Ile de France, Préfecture de Paris

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal judiciaire de Paris

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : Greffe du Tribunal judiciaire de Paris

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0004

Nom officiel : Comité consultatif interdépartemental de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics de Versailles, Préfecture de la région Ile de France, Préfecture de Paris

Numéro d'enregistrement : 17750000600024

Adresse postale : 5 rue Lebalnc

Ville : Paris cedex 15

Pays : France

Adresse électronique : pref-ccira-versailles@paris-idf.gouv.fr

Téléphone : 0182524267

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de médiation

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Tribunal judiciaire de Paris

Numéro d'enregistrement : 17750111101763

Adresse postale : Parvis du Tribunal de Paris

Ville : PARIS CEDEX 17

Pays : France

Adresse électronique : tj-paris@justice.fr

Téléphone : 0144325151

Télécopieur : 014432756

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0001

Nom officiel : URSSAF ILE DE FRANCE

Numéro d'enregistrement : 78861779300013

Adresse postale : 22-24 rue de Lagny

Ville : Montreuil cedex

Code postal : 93518

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

Pays : France

Adresse électronique : Christian.renard@urssaf.fr

Téléphone : +33 156936846

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0003

Nom officiel : Greffe du Tribunal judiciaire de Paris

Numéro d'enregistrement : 17750111101763

Adresse postale : Parvis du Tribunal de Paris

Ville : Paris cedex 17

Code postal : 75859

Pays : France

Adresse électronique : tj-paris@justice.fr

Téléphone : 0144325151

Télécopieur : 0144327856

Rôles de cette organisation :

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : c335b827-5988-4e02-a211-ba40800d55a1 - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 21/05/2024 à 17:23

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 : 21/05/2024