



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:24-119336>

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

Annonce n° **24-119336**

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

Avis précédent : ed6f6c37-fe7d-467f-8096-1b87c8aa6e83-01

Identifiant interne : DI-SI-AssistanceTéléphonique2024

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : non

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 Euro

2.1.4 Informations générales

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

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du 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 Laites 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-AssistanceTelephonique2024ATTRI

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 Mois

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 préalables 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 Euro

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) : oui

Informations complémentaires : Accord-cadre mono attributaire à prix unitaires donnant lieu à l'émission de bons de commande selon les dispositions des articles R. 21622, R.216213, R.216214 du code de la commande publique Sans montant minimum, le marché est conclu pour un montant maximum annuel de 500 000 euros HT

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Prix

Description : Prix

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 40

Critère :

Type : Qualité

Description : Profils des intervenants

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 40

Critère :

Type : Qualité

Description : Modalités d'organisation de la prestation

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 20

5.1.12 Conditions du marché public

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

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 : 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 dont le budget est utilisé pour payer le marché : FRANCEAGRIMER

Organisation qui exécute le paiement : FRANCEAGRIMER

Organisation qui signe le marché : FRANCEAGRIMER

Section 6 - Résultats

Valeur de tous les contrats attribués dans cet avis : 2,000,000 Euro

Valeur maximale des accords-cadres dans cette procédure : 2,000,000 Euro

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

Accord-cadre :

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

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : DOCAPOSTE BPO

Offre :

Identifiant de l'offre : Offre DOCAPOSTE BPO

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0001

L'offre a été classée : oui

La valeur de la sous-traitance est connue : non

Le pourcentage de la sous-traitance est connu : non

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : DI-SI-AssistanceTelephonique2024

Date à laquelle le lauréat a été choisi : 01/08/2024

Date de conclusion du marché : 24/08/2024

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

Organisation qui signe le marché : FRANCEAGRIMER

6.1.4 Informations statistiques

Offres ou demandes de participation reçues :

Type de soumissions reçues : Offres présentées par voie électronique

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 3

Type de soumissions reçues : Offres reçues de soumissionnaires de micro, petite ou moyenne taille

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 0

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 signe le marché

Organisation dont le budget est utilisé pour payer le marché

Organisation qui exécute le paiement

8.1 ORG-0003

Nom officiel : DOCAPOSTE BPO

Numéro d'enregistrement : 320 217 144 01229

Département : Direction Comptes Stratégiques

Adresse postale : 45 boulevard Paul VAILLANT COUTURIER

Ville : Ivry-sur-Seine

Code postal : 94200

Subdivision pays (NUTS) : Val-de-Marne (FR107)

Pays : France

Point de contact : Directeur Comptes Stratégiques

Adresse électronique : franco.borin@docaposte.fr

Téléphone : +33156297600

Adresse internet : <http://www.docaposte.com>

Rôles de cette organisation :

Soumissionnaire

Lauréat de ces lots : LOT-0001

Le lauréat est coté sur un marché réglementé

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 79a254e2-f961-40b8-a9ca-5ec9ab532962 - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 18/10/2024 à 15:45

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 : 18/10/2024