



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:24-138256>

Département(s) de publication : **75**

Annonce n° **24-138256**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM)

Forme juridique de l'acheteur : Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur : Santé

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : PRESTATION DE PRISE EN CHARGE DES CONTACTS ENTRANTS DU SUPPORT « MON ESPACE SANTE »

Description : L'accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de prise en charge des contacts entrants du support Mon Espace Santé.

Identifiant de la procédure : af009e88-3293-4a6f-b718-d982400864a5

Identifiant interne : AC.2024.1930

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : non

Principales caractéristiques de la procédure : Appel d'offres ouvert

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 19,166,666.67 Euro

Valeur maximale de l'accord-cadre : 19,166,666.67 Euro

2.1.4 Informations générales

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

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

Directive 2014/24/UE - Appel d'offres ouvert

Code de la commande publique

2.1.6 Motifs d'exclusion

Situation analogue à la faillite prévue dans la législation nationale :

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : PRESTATION DE PRISE EN CHARGE DES CONTACTS ENTRANTS DU SUPPORT « MON ESPACE SANTE »

Description : L'accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de prise en charge des contacts entrants du support Mon Espace Santé.

Identifiant interne : AC.2023.1930

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

Options :

Description des options : L'accord-cadre possède une option sur sa durée.

5.1.3 Durée estimée

Durée : 48 Mois

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 19,166,666.67 Euro

5.1.6 Informations générales

Participation réservée : La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés : Non requises

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

5.1.7 Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique : Pas de passation de marché stratégique

Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale : Autre

Objectif social promu : Conditions de travail équitables

5.1.8 Critères d'accessibilité

Des critères d'accessibilité pour les personnes handicapées ne sont pas appliqués parce que le marché n'est pas destiné aux personnes physiques

5.1.9 Critères de sélection

Critère :

Type : Capacité économique et financière

Nom : Chiffre d'affaire

Description : CA annuel 38 000 000 Euros HT

Utilisation de ce critère : Utilisé

Critère :

Type : Capacité technique et professionnelle

Nom : Nombre de positions de conseillers en France en 2022 et 2023

Description : 2750

Utilisation de ce critère : Utilisé

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Description : Valeur technique de l'offre

Ordre d'importance : 1

Critère :

Type : Prix

Description : Prix

Ordre d'importance : 2

Critère :

Type : Qualité

Description : Démarche sociétale et environnementale

Ordre d'importance : 3

5.1.11 Documents de marché

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

Adresse des documents de marché : <https://www.marches-publics.gouv.fr/index.php?page=Agent.DetailConsultation&id=2672199>

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://www.marches-publics.gouv.fr/index.php?page=Agent.DetailConsultation&id=2672199>

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 : 23/01/2025 à 14:00

Date limite de validité de l'offre : 270 Jour

Conditions du marché :

Le marché doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés :
Non

Un accord de confidentialité est requis : non

Facturation en ligne : Requise

La commande en ligne sera utilisée : non

Le paiement en ligne sera utilisé : oui

Informations relatives aux délais de recours : Contacter le DBCSA (voir le RC).

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 : non

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de médiation : Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM)

Organisation chargée des procédures de recours : Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM)

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché : Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM)

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché : Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM)

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM)

Organisation qui reçoit les demandes de participation : Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM)

Organisation qui traite les offres : Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM)

Prestataire de services de passation de marché : Tribunal administratif de PARIS

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM)

Numéro d'enregistrement : 18003502402369

Département : Département des achats

Adresse postale : 50 avenue du Professeur André Lemierre

Ville : Paris

Code postal : 75986 Paris Cedex 20

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : nicolas.papageorgiou@assurance-maladie.fr

Téléphone : 0172601661

Adresse internet : <https://www.assurance-maladie.ameli.fr/qui-sommes-nous/organisation/cnam-tete-reseau>

Point de terminaison pour l'échange d'informations (URL) : <https://www.assurance-maladie.ameli.fr/qui-sommes-nous/organisation/cnam-tete-reseau>

Profil de l'acheteur : <https://www.marches-publics.gouv.fr/agent/>

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

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-0003

Nom officiel : Tribunal administratif de PARIS

Numéro d'enregistrement : 17750005500013

Département : Greffe

Adresse postale : 7 rue de JOUY

Ville : Paris

Code postal : 75004

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

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

Téléphone : 0144594400

Télécopieur : 0144594646

Adresse internet : <https://paris.tribunal-administratif.fr/>

Point de terminaison pour l'échange d'informations (URL) : <https://paris.tribunal-administratif.fr/>

Rôles de cette organisation :

Prestataire de services de passation de marché

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 827116da-4191-49c0-b81e-284e3a251d1c - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 09/12/2024 à 22:37

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 : 09/12/2024