



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:25-7504>

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

Annonce n° **25-7504**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et du numérique (Arcom)

Forme juridique de l'acheteur : Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : L accord-cadre a pour objet de confier au titulaire la mise en oeuvre d'un service de centre d'appels uniquement en langue française et incluant la gestion d'un serveur vocal

Description : L accord-cadre a pour objet de confier au titulaire la mise en oeuvre d'un service de centre d'appels uniquement en langue française et incluant la gestion d'un serveur vocal

Identifiant de la procédure : a218b1a2-766d-46b6-8a39-22424e833d70

Identifiant interne : 2024-16-AO

Type de procédure : Ouverte

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 79512000 Centre d'appels

2.1.2 Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

2.1.3 Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre : 20,000 Euro

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

2.1.6 Motifs d'exclusion

Faillite : Les interdictions de soumissionner sont précisées dans le dossier de consultation des entreprises (DCE)

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : L accord-cadre a pour objet de confier au titulaire la mise en oeuvre d'un service de centre d'appels uniquement en langue française et incluant la gestion d'un serveur vocal

Description : L accord-cadre a pour objet de confier au titulaire la mise en oeuvre d'un service de centre d'appels uniquement en langue française et incluant la gestion d'un serveur vocal

Identifiant interne : 2024-16-AO

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Options :

Description des options : Le marché prend effet à sa notification pour une durée de douze mois. Il est tacitement reconductibles trois fois douze mois, sans que sa durée totale n'excède quarante-huit mois. La mise en place s'effectue dans les délais fixés au CCTP. La reconduction du marché est tacite et le titulaire ne peut s'y opposer conformément à l'article R2112-4 du Code de la commande publique. Le pouvoir adjudicateur pourra décider de ne pas reconduire le marché à chaque reconduction et en informera le titulaire en respectant un préavis de deux mois avant son échéance annuelle.

5.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : 2-10 rue Brahms

Ville : Paris

Code postal : 75012

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Durée : 48 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 : Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de recourir à une procédure négociée sans publicité ni mise en concurrence préalables pour la réalisation de prestations similaires, si les conditions prévues à l'article R. 2122-7 du Code de la commande publique sont réunies.

5.1.6 Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

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) : oui

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

Informations complémentaires : Le marché prend effet à sa notification pour une durée de douze mois. Il est tacitement reconductibles trois fois douze mois, sans que sa durée totale n'excède quarante-huit mois. La mise en place s'effectue dans les délais fixés au CCTP. La reconduction du marché est tacite et le titulaire ne peut s'y opposer conformément à l'article R2112-4 du Code de la commande publique. Le pouvoir adjudicateur pourra décider de ne pas reconduire le marché à chaque reconduction et en informera le titulaire en respectant un préavis de deux mois avant son échéance annuelle. Il s'agit d'un accord-cadre composite. Il comprend une part relevant d'un marché ordinaire avec des prestations réalisées sur la base d'un forfait et une autre part prenant la forme d'un accord-cadre exécuté exclusivement au moyen de bons de commande. Les prestations de l'accord-cadre relevant du marché ordinaire concernent les prestations prévues dans la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF). Les prestations de l'accord-cadre exécutées exclusivement au moyen de bons de commande sont détaillées dans le bordereau des prix unitaires (BPU). La part à bons de commande est passée conformément aux articles R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique sans montant minimum, et avec un montant maximum de 20 000 euros HT sur sa durée totale.

5.1.9 Critères de sélection

Critère :

Type : Capacité technique et professionnelle

Description : voir RC

Critère :

Type : Aptitude à exercer l'activité professionnelle

Description : voir RC

Critère :

Type : Capacité économique et financière

Description : voir RC

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Description : Capacité à prendre en charge des questions complexes en lien avec des procédures administratives et juridiques (expérience des équipes dédiées à la réalisation de la prestation). (25 points) Qualité et pertinence du reporting proposé. (25 points)

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 50

Critère :

Type : Prix

Description : Montant total des prestations sur la base du montant total indiqué au Détail Quantitatif Estimatif (DQE)

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 50

5.1.11 Documents de marché

Adresse des documents de marché : <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

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 : 24/02/2025 à 12:00

Date limite de validité de l'offre : 180 Jour

Conditions du marché :

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

Facturation en ligne : Requise

La commande en ligne sera utilisée : oui

Le paiement en ligne sera utilisé : oui

Montage financier : Les modalités de versement de l'avance et des acomptes sont précisées dans le CCAP.

Informations relatives aux délais de recours : Les voies de recours ouvertes aux candidats sont les suivantes : - Référé précontractuel prévu aux articles L. 551-1 à L. 551-12 et R. 551-1 à R. 551-6 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du marché. - Référé contractuel prévu aux articles L. 551-13 à L. 551-23 et R. 551-7 à R. 551-10 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA. - Recours de pleine juridiction, en contestation de validité du marché ouvert aux candidats évincés et aux tiers justifiant d'un intérêt lésé et pouvant être

exercé dans les deux (2) mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique.

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 recours : Tribunal administratif de Paris

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0006

Nom officiel : Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et du numérique (Arcom)

Numéro d'enregistrement : 11000029600027

Ville : PARIS

Code postal : 75015

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : marchepublic@arcom.fr

Téléphone : 0140583998

Adresse internet : <https://www.arcom.fr/>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0007

Nom officiel : Tribunal administratif de Paris

Numéro d'enregistrement : 17750005500013

Adresse postale : 4 rue de Jouy

Ville : Paris

Code postal : 75004

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

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

Téléphone : 0144594400

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

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

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : ec16f1e0-4d30-4161-a655-a0096075916d - 02

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 21/01/2025 à 16:48

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 : 21/01/2025