



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:25-26977>

Département(s) de publication : **44**

Annonce n° **25-26977**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : SEMITAN

Activité de l'entité adjudicatrice : Services de chemin de fer urbain, de tramway, de trolleybus ou d'autobus

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Accord-cadre de prise en charge des appels téléphoniques Allo Naolib

Description : La présente consultation a pour objet de désigner le titulaire pour la prise en charge d'une partie des appels du numéro « Allo Naolib » pendant les périodes de forte activité et sur des plages horaires qui ne sont pas couvertes par le centre d'appels de la SEMITAN. Les prestations de service consistent à traiter, dans les locaux du Titulaire, une partie des appels émis par les clients sur le numéro Allo Naolib. Les plages horaires à couvrir par le prestataire sont les suivantes : - Du lundi au vendredi de 7h00 à 20h00, le samedi 9h30 à 17h30. Toute l'année hors jours fériés. - D'éventuels renforts à la demande : - De mai à septembre pour la période de renouvellement des abonnements - ou événements particuliers du lundi au samedi Le détail complet des prestations figure au CCTP. Il s'agit d'un accord cadre de prestations de services mono-attributaire, avec un montant minimum de 400 000 euros HT et un montant maximum de 1 350 000 euros HT, sur l'ensemble de la durée de l'accord-cadre (reconductions comprises), conformément à l'article R. 2162-4 1° du code de la commande publique. Cet accord cadre sera exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande conformément à l'article R. 2162-2 alinéa 2 du code de la commande publique

Identifiant de la procédure : e121b88a-3c6a-4f3c-8b34-bd93d77865c9

Identifiant interne : 24C02/072

Type de procédure : Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée : non

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : 3 rue Bellier

Ville : Nantes

Code postal : 44000

Subdivision pays (NUTS) : Loire-Atlantique (FRG01)

Pays : France

2.1.4 Informations générales

Informations complémentaires : L'accord-cadre est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum de 1 350 000 euros Ht, sur l'ensemble de sa durée, reconductions comprises. Le marché peut être consulté, dans le respect des secrets protégés par la loi, au Département Commande Publique de la Semitan, sur demande préalable adressée par courriel à marchespublics@semitan.fr

Base juridique :

Directive 2014/25/UE

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0000

Titre : Accord-cadre de prise en charge des appels téléphoniques Allo Naolib

Description : La présente consultation a pour objet de désigner le titulaire pour la prise en charge d'une partie des appels du numéro « Allo Naolib » pendant les périodes de forte activité et sur des plages horaires qui ne sont pas couvertes par le centre d'appels de la SEMITAN. Les prestations de service consistent à traiter, dans les locaux du Titulaire, une partie des appels émis par les clients sur le numéro Allo Naolib. Les plages horaires à couvrir par le prestataire sont les suivantes : - Du lundi au vendredi de 7h00 à 20h00, le samedi 9h30 à 17h30. Toute l'année hors jours fériés. - D'éventuels renforts à la demande : - De mai à septembre pour la période de renouvellement des abonnements - ou événements particuliers du lundi au samedi. Le détail complet des prestations figure au CCTP. Il s'agit d'un accord cadre de prestations de services mono-attributaire, avec un montant minimum de 400 000 euros HT et un montant maximum de 1 350 000 euros HT, sur l'ensemble de la durée de l'accord-cadre (reconductions comprises), conformément à l'article R. 2162-4 1° du code de la commande publique. Cet accord cadre sera exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande conformément à l'article R. 2162-2 alinéa 2 du code de la commande publique.

Identifiant interne : S-PF-1547596

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : 3 rue Bellier

Ville : Nantes

Code postal : 44000

Subdivision pays (NUTS) : Loire-Atlantique (FRG01)

Pays : France

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 01/04/2025

Durée : 24 Mois

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 4

L'acheteur se réserve le droit d'effectuer des achats supplémentaires auprès du contractant, comme décrit ici : L'accord-cadre est reconductible tacitement 4 (quatre) fois 1 (un) an

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 relatives aux avis antérieurs :

Identifiant de l'avis antérieur : 642949-2024

5.1.7 Marché public stratégique

Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale : Autre

Objectif social promu : Autre

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Description : Valeur technique

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 50

Critère :

Type : Qualité

Description : Valeur éco-responsable

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 20

Critère :

Type : Prix

Description : Prix

Pondération (pourcentage, valeur exacte) : 30

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 recours : Tribunal judiciaire de Nantes

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

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : Tribunal judiciaire de Nantes

TED eSender : Avenue-Web Systèmes

Section 6 - Résultats

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0000

Au moins un lauréat a été choisi.

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : KISIO SERVICES & CONSULTING

Offre :

Identifiant de l'offre : KISIO SERVICES & CONSULTING

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0000

Valeur de l'offre : 1,350,000 Euro

L'offre est une variante : non

Sous-traitance : Pas encore connu

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : 24c02/072

Titre : Accord-cadre de prise en charge des appels téléphoniques Allo Naolib

Date de conclusion du marché : 08/03/2025

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

6.1.4 Informations statistiques

Offres ou demandes de participation reçues :

Type de soumissions reçues : Offres

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 4

Type de soumissions reçues : Offres présentées par voie électronique

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 4

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement : 044BAE6E-CB83-2997-80FE152E08E1797A

Ville : Seyssinet-Pariset

Code postal : 38170

Subdivision pays (NUTS) : Isère (FRK24)

Pays : France

Adresse électronique : publications-joue@aws-france.com

Téléphone : +33480041260

Rôles de cette organisation :

TED eSender

8.1 ORG-0002

Nom officiel : SEMITAN

Numéro d'enregistrement : 57320

Adresse postale : 3 Rue Bellier

Ville : Nantes

Code postal : 44046

Subdivision pays (NUTS) : Loire-Atlantique (FRG01)

Pays : France

Point de contact : Le Grontec Olivier

Adresse électronique : correspondre@aws-france.com

Téléphone : 0251817700

Adresse internet : <https://semitan.fr>

Profil de l'acheteur : <https://marchespublics.semitan.fr>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0003

Nom officiel : SEMITAN

Numéro d'enregistrement : 1819870

Adresse postale : 3 Rue Bellier

Ville : Nantes

Code postal : 44046

Subdivision pays (NUTS) : Loire-Atlantique (FRG01)

Pays : France

Point de contact : Département Commande Publique

Adresse électronique : marchespublics@semitan.fr

Téléphone : 0251817700

Télécopieur : 0251817770

Rôles de cette organisation :

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

8.1 ORG-0004

Nom officiel : Tribunal judiciaire de Nantes

Numéro d'enregistrement : 044BAEC4-BF69-6ED6-CD5C512AEE6EE0BD

Adresse postale : 19 quai François Mitterrand

Ville : Nantes

Code postal : 44921

Subdivision pays (NUTS) : Loire-Atlantique (FRG01)

Pays : France

Adresse électronique : tgi-nantes@justice.fr

Téléphone : 0251179500

Télécopieur : 0251179831

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0005

Nom officiel : Tribunal judiciaire de Nantes

Numéro d'enregistrement : 044BAEEC-9B01-D7A8-9BF904763C0EBD65

Adresse postale : 19 quai François Mitterrand

Ville : Nantes

Code postal : 44921

Subdivision pays (NUTS) : Loire-Atlantique (FRG01)

Pays : France

Adresse électronique : tgi-nantes@justice.fr

Téléphone : 0251179500

Télécopieur : 0251179831

Rôles de cette organisation :

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1 ORG-0006

Nom officiel : KISIO SERVICES & CONSULTING

Taille de l'opérateur économique : Grande

Numéro d'enregistrement : 1547596-1-0-1

Adresse postale : 20 Rue Hector Malot

Ville : Paris 12

Code postal : 75012

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Adresse électronique : Rao.etudes-conseil@kisio.com

Téléphone : 01 44 75 18 00

Rôles de cette organisation :

Soumissionnaire

Bénéficiaire effectif

Nationalité du propriétaire : France

Lauréat de ces lots : LOT-0000

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 639dd25a-3b7e-4c64-89eb-fb0964b9c578 - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 10/03/2025 à 15:20

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 : 10/03/2025