



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:25-41594>

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

Annonce n° **25-41594**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : CHAMBRES D'AGRICULTURE FRANCE

**Forme juridique de l'acheteur** : Organisme de droit public

**Activité du pouvoir adjudicateur** : Services d'administration générale

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : FOURNITURE D'UN SERVICE DE CENTRE D'APPEL EN MODE SAAS POUR LE SERVICE CLIENT INTERNE DE CHAMBRES D'AGRICULTURE FRANCE

**Description** : Le présent marché a pour objet l'exploitation en mode SaaS de la plateforme de centre d'appel hébergée nécessaire au service client interne de la Direction Nationale des Systèmes d'Information (DNSI) en charge de la relation client vis-à-vis des personnes travaillant au sein du réseau des chambres d'agriculture. Chambres d'agriculture France attend du Titulaire, outre les services propres à un centre d'appel, qu'il : - Fournisse un service SaaS s'appuyant sur une plateforme de centre d'appel hébergée dans ses propres datacenters ou chez un éditeur dont il est partenaire. - Fournisse les softphones des agents. - Assure la collecte du trafic entrant et, si le Pouvoir adjudicateur en fait le choix, l'acheminement du trafic sortant vers les numéros fixes et/ou mobiles.

**Identifiant de la procédure** : 903829f7-e84b-49d4-94db-e17e710e0f86

**Identifiant interne** : 2025-07

**Type de procédure** : Ouverte

**La procédure est accélérée** : non

**Principales caractéristiques de la procédure** : Appel d'offres ouvert en vertu des articles L2124-2, R2124-2 1° et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique. L'accord-cadre prend la forme d'un accord-cadre mono-attributaire à prix unitaires. L'accord-cadre est passé selon les dispositions des articles R2162-2 2ème alinéa, R2162-4 à R2162-6, R2162-13 et R2162-14 du code de la commande publique. L'accord-cadre est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum de 290 000 euros HT sur la totalité de sa durée d'exécution (4ans).

### 2.1.1 Objet

**Nature du marché :** Services

**Nomenclature principale ( cpv ):** 79512000 Centre d'appels

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ):** 72510000 Services de gestion relatifs à l'informatique

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ):** 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

### 2.1.2 Lieu d'exécution

**Subdivision pays (NUTS) :** Paris ( FR101 )

**Pays :** France

**Informations complémentaires :** France entière

### 2.1.3 Valeur

**Valeur estimée hors TVA :** 290,000 Euro

**Valeur maximale de l'accord-cadre :** 290,000 Euro

### 2.1.4 Informations générales

**Si la procédure est annulée ou infructueuse, elle sera relancée**

**Base juridique :**

Directive 2014/24/UE

## Section 5 - Lot

### 5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

**Titre :** FOURNITURE D'UN SERVICE DE CENTRE D'APPEL EN MODE SAAS POUR LE SERVICE CLIENT INTERNE DE CHAMBRES D'AGRICULTURE FRANCE

**Description :** Le marché a pour objet l'exploitation en mode SaaS de la plateforme de centre d'appel hébergée nécessaire au service client interne de la Direction Nationale des Systèmes d'Information (DNSI) en charge de la relation client vis-à-vis des personnes travaillant au sein du réseau des chambres d'agriculture. Chambres d'agriculture France attend du Titulaire, outre les services propres à un centre d'appel, qu'il : - Fournisse un service SaaS s'appuyant sur une plateforme de centre d'appel hébergée dans ses propres datacenters ou chez un éditeur dont il est partenaire. - Fournisse les softphones des agents. - Assure la collecte du trafic entrant et, si le Pouvoir adjudicateur en fait le choix, l'acheminement du trafic sortant vers les numéros fixes et/ou mobiles.

**Identifiant interne :** 2025-07

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché :** Services

**Nomenclature principale ( cpv ):** 79512000 Centre d'appels

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ):** 72510000 Services de gestion relatifs à l'informatique

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ) :** 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

#### 5.1.2 Lieu d'exécution

**Subdivision pays (NUTS) :** Paris ( FR101 )

**Pays :** France

**Informations complémentaires :** France entière

#### 5.1.3 Durée estimée

**Durée :** 24 Mois

#### 5.1.4 Renouvellement

**Nombre maximal de renouvellements :** 2

**Autres informations sur le renouvellement :** En application de l'article R2122-7 du code de la commande publique, CDA France se réserve le droit de conclure un ou plusieurs marchés négociés sans publicité et sans mise en concurrence préalables en vue de réaliser des prestations similaires à celles qui ont été confiées au titulaire dans le cadre de cet accord-cadre.

#### 5.1.5 Valeur

**Valeur estimée hors TVA :** 290,000 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 :** Pas encore connues

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 :** L'accord-cadre est conclu pour une durée de 24 mois à compter de sa notification. Il est reconductible 2 fois pour une période de 12 mois sans que la durée totale n'excède 48 mois. Si le pouvoir adjudicateur ne souhaite pas reconduire l'accord-cadre, il doit prendre une décision expresse de non-reconduction, qu'il notifie au titulaire au plus tard 60 jours calendaires avant la date d'échéance de la période en cours. En application de l'article R2112-4 du Code de la commande publique, la reconduction est tacite. Le titulaire ne peut refuser la reconduction.

#### 5.1.11 Documents de marché

**Adresse des documents de marché :** [https://chambagri-france.e-marchespublics.com/pack/annonce\\_marche\\_public\\_32230\\_1080798.html](https://chambagri-france.e-marchespublics.com/pack/annonce_marche_public_32230_1080798.html)

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Conditions de présentation :**

**Présentation par voie électronique :** Requise

**Adresse de présentation :** <https://chambagri-france.e-marchespublics.com>

**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 :** 21/05/2025 à 12:00

**Date limite de validité de l'offre :** 120 Jour

**Informations relatives à l'ouverture publique :**

**Date d'ouverture :** 21/05/2025 à 14:00

**Lieu :** Paris

**Conditions du marché :**

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

**Conditions relatives à l'exécution du contrat :** Conditions décrites dans le cahier des charges de la consultation

**Facturation en ligne :** Autorisée

**La commande en ligne sera utilisée :** non

**Le paiement en ligne sera utilisé :** non

#### 5.1.15 Techniques

**Accord-cadre :**

Accord-cadre, sans remise en concurrence

**Nombre maximal de participants :** 1

**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 interrégional de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics de Paris

**Organisation chargée des procédures de recours :** Tribunal Administratif de Paris

**Informations relatives aux délais de recours :** En cas de litige, le droit français est seul applicable. Cette consultation peut faire l'objet : - D'un référé précontractuel pouvant être introduit avant la conclusion du marché et jusqu'à sa date de notification (articles L 551-1 et suivants et R551-1 et suivants du code de justice administrative), - D'un référé contractuel pouvant être introduit après la signature du marché, au plus tard le 31ème jour suivant la publication de l'avis d'attribution au JOUE ou, en l'absence de cette publication, jusqu'à l'expiration d'un délai de 6 mois à compter du lendemain du jour de la signature du marché (articles L551-13 et suivants et R551-7 et suivants du code de justice administrative), - D'un recours de pleine juridiction en contestation de la validité

du contrat pouvant être introduit dans un délai de 2 mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicité appropriées (Conseil d'Etat 4 avril 2014, Département de Tarn et Garonne, n° 358994).

**Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché :** CHAMBRES D'AGRICULTURE FRANCE

**Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours :** Tribunal Administratif de Paris

## Section 8 - Organisations

### 8.1 ORG-0001

**Nom officiel :** CHAMBRES D'AGRICULTURE FRANCE

**Numéro d'enregistrement :** 180 070 047 00014

**Adresse postale :** 9 avenue George V

**Ville :** PARIS

**Code postal :** 75008

**Subdivision pays (NUTS) :** Paris ( FR101 )

**Pays :** France

**Adresse électronique :** achats@apca.chambagri.fr

**Téléphone :** +33 153571010

**Adresse internet :** <https://chambres-agriculture.fr/>

**Profil de l'acheteur :** <https://chambagri-france.e-marchespublics.com>

**Rôles de cette organisation :**

**Acheteur**

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

### 8.1 ORG-0002

**Nom officiel :** Tribunal Administratif de Paris

**Numéro d'enregistrement :** 177 500 055 00013

**Adresse postale :** 7 rue de Jouy

**Ville :** Paris Cedex 04

**Code postal :** 75181

**Subdivision pays (NUTS) :** Paris ( FR101 )

**Pays :** France

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

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

**Rôles de cette organisation :**

**Organisation chargée des procédures de recours**

**Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours**

8.1 ORG-0003

**Nom officiel** : Comité consultatif interrégional de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics de Paris

**Numéro d'enregistrement** : 000000000000000

**Adresse postale** : 5 rue leblanc

**Ville** : Paris

**Code postal** : 75911

**Subdivision pays (NUTS)** : Paris ( FR101 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : ccira@paris-idf.gouv.fr

**Adresse internet** : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises/contactez-mediateur-des-entreprises>

**Rôles de cette organisation** :

**Organisation chargée des procédures de médiation**

8.1 ORG-0000

**Nom officiel** : DEMATIS

**Numéro d'enregistrement** : 45072478600030

**Ville** : Paris

**Code postal** : 75015

**Subdivision pays (NUTS)** : Paris ( FR101 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : [contact@dematis.com](mailto:contact@dematis.com)

**Téléphone** : +33 172365548

**Adresse internet** : [www.dematis.com](http://www.dematis.com)

**Rôles de cette organisation** :

**TED eSender**

**Informations relatives à l'avis**

**Identifiant/version de l'avis** : 83f00cf9-25a8-4f80-b64f-90274c981c97 - 01

**Type de formulaire** : Mise en concurrence

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

**Date d'envoi de l'avis** : 11/04/2025 à 12:50

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible : français

---

Date d'envoi du présent avis à la publication : 11/04/2025