



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:25-73565>

Département(s) de publication : **93**

Annonce n° **25-73565**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Direction générale des finances publiques

Forme juridique de l'acheteur : Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur : Affaires économiques

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Fourniture de fonctionnalités de centres de contacts à destination de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) et de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

Description : Fourniture de fonctionnalités de centres de contacts à destination de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) et de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

Identifiant de la procédure : 2ea95583-a916-4688-9ea4-988386269408

Identifiant interne : DGFIP-DGS-2400051

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : non

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

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

2.1.2 Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS) : Seine-Saint-Denis (FR106)

Pays : France

Informations complémentaires : 1) Obtention du dossier de consultation : Le dossier de consultation (DCE) est disponible sur la PLACE (plateforme des achats de l'Etat) à l'adresse suivante : www.marches-publics.gouv.fr. Il peut être téléchargé de façon anonyme, mais l'entreprise ne pourra alors pas être prévenue automatiquement en cas de modification ou de complément apporté au DCE. Il est donc fortement conseillé aux candidats de remplir le formulaire de renseignement lors du retrait du DCE. La référence de la consultation est la suivante : DGFIP-DGS- 2400051. 2) Les demandes d'informations complémentaires sont transmises par voie électronique au plus tard le 14/08/2025 sur la PLACE. 3) Mode de transmission des offres : conformément à l'article R2132-7 du code de la commande publique, les candidatures et les offres sont transmises sous forme électronique par le biais de la PLACE mentionnée ci-dessus. Toute candidature ou offre transmise sous forme papier sera automatiquement rejetée (à l'exception de la copie de sauvegarde prévue à l'article R2132-11 du code). 4) le pouvoir adjudicateur demandera au seul candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché de produire les documents listés aux articles R2143-6 à 10 du code. Conformément à l'article R2144- 7 du code, si le candidat ne fournit pas dans les délais les documents demandés ou ne peut justifier ne pas être dans un cas d'interdiction de soumissionner, le candidat sera éliminé. 5) Le marché fixe un montant minimum à 10 000 000 Euros HT sur sa durée initiale de 48 mois.

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 30,000,000 Euro

Valeur maximale de l'accord-cadre : 75,000,000 Euro

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : Fourniture de fonctionnalités de centres de contacts à destination de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) et de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

Description : Fourniture de fonctionnalités de centres de contacts à destination de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) et de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

Identifiant interne : DGFIP-DGS-2400051

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

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

Options :

Description des options : 2 reconductions de 12 mois possibles suite au 48 mois initiaux

5.1.2 Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS) : Seine-Saint-Denis (FR106)

Pays : France

Informations complémentaires : Les prestations se dérouleront dans les locaux de la DGFIP et de la DGCCRF sur l'ensemble du territoire national ainsi que dans les locaux sécurisés du titulaire qui auront reçu l'agrément de la DGFIP et de la DGCCRF.

5.1.3 Durée estimée

Durée : 72 Mois

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 2

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 30,000,000 Euro

Valeur maximale de l'accord-cadre : 75,000,000 Euro

5.1.6 Informations générales

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

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Prix

Description : 40 % Proposition financière appréciée sur la base d'un scénario de commande, prenant en compte le prix de chaque UO, appels sortants et transferts d'appels, SMS sortants, interactions pour les 6 années du marché.

Critère :

Type : Qualité

Description : 55 % Qualité technique de l'offre appréciée sur la base de trois sous-critères qui comporteront les sous-sous critères et pondérations suivants : - 50 % Sous-critère 1 : Couverture des besoins - 85 % sous-sous-critère : Couverture des exigences techniques et fonctionnelles - 10 % sous-sous-critère : Description des engagements pris, notamment au niveau de la supervision, de la réactivité des équipes dédiées ou mutualisées, pour respecter à minima la GTI, la GTR et les délais - 5 % Sous-sous-critère : Démarche de réalisation des travaux de réversibilité /transférabilité sortante - 30 % Sous-critère 2 : Démarche de lancement et de mise en oeuvre de la solution (phase initialisation) - 33 % sous-sous-critère : Organisation des moyens humains mobilisés et dispositif de pilotage pour la phase de lancement et de déploiement de la solution - 34 % sous-sous-critère : Démarche de réalisation de déploiement de la solution - 33 % sous-sous-critère : Démarche de réalisation des travaux et d'accompagnement au changement - 20 % Sous-critère 3 : Démarche de réalisation des travaux de la phase d'exploitation - gestion opérationnelle - 25 % sous-sous-critère : Organisation de son dispositif de pilotage en phase d'exploitation - 50 % sous-sous-critère :

Organisation de son support - 25 % sous-sous-critère : Organisation du dispositif d'équipe pour la gestion de la maintenance en condition opérationnelle (MCO) et de la maintenance en condition de sécurité (MCS)

Critère :

Type : Qualité

Description : 5% critère environnemental Description de l'organisation et des moyens à mettre en oeuvre pour le respect des engagements de dématérialisation des échanges et l'allègement des flux dans le cadre de l'exécution du marché

5.1.11 Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires : 14/08/2025 à 23:59

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

Date limite de réception des offres : 01/09/2025 à 17:00

Date limite de validité de l'offre : 9 Mois

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

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de participants : 150

Justification de la durée de l'accord-cadre : 48 mois fermes et 2 reconductions de 12 mois possibles (soit 72 mois maximum) : Cette durée dérogatoire au droit commun s'explique par le temps nécessaire à l'amortissement de l'investissement financier et humain relatif à ce marché

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 administratif de Montreuil

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché : Direction générale des finances publiques

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché : Direction générale des finances publiques

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : Tribunal administratif de Montreuil

Organisation qui reçoit les demandes de participation : Direction générale des finances publiques

Organisation qui traite les offres : Direction générale des finances publiques

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Direction générale des finances publiques

Numéro d'enregistrement : 13000495500014

Adresse postale : 10 rue Auguste Blanqui

Ville : Montreuil cedex

Code postal : 93186

Subdivision pays (NUTS) : Seine-Saint-Denis (FR106)

Pays : France

Point de contact : Marie-Claude GUILLEVIC

Adresse électronique : dgs-achat@dgfip.finances.gouv.fr

Téléphone : 0141635846

Point de terminaison pour l'échange d'informations (URL) : <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

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

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Tribunal administratif de Montreuil

Numéro d'enregistrement : 13000686900015

Adresse postale : 7 rue Catherine Puig

Ville : Montreuil

Code postal : 93100

Subdivision pays (NUTS) : Seine-Saint-Denis (FR106)

Pays : France

Point de contact : Greffe du tribunal

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

Téléphone : 0149202000

Télécopieur : 0149202099

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : e6b06122-b8e1-44a2-b04e-24d789250c6d - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 30/06/2025 à 15:19

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

Date d'envoi du présent avis à la publication : 30/06/2025