



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:25-103341>

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

Annonce n° **25-103341**

---

### 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

**Avis précédent** : 83f00cf9-25a8-4f80-b64f-90274c981c97-01

**Identifiant interne** : 2025-07

**Type de procédure** : Ouverte

**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

**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

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.

### 5.1.10 Critères d'attribution

**Critère :**

**Type :** Prix

**Nom :** Prix

**Description :** Prix global des prestations sur la base du DQE

**Catégorie du critère d'attribution poids :** Valeur fixe (total)

**Nombre critère d'attribution :** 25

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Nom :** Valeur Technique de l'offre

**Description :** Qualité technique et fonctionnelle de la solution proposée

**Catégorie du critère d'attribution poids :** Valeur fixe (total)

**Nombre critère d'attribution : 25**

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Nom :** Valeur Technique de l'offre

**Description :** Description de la gestion de projet : planning et méthodologie de déploiement, réversibilité

**Catégorie du critère d'attribution poids :** Valeur fixe (total)

**Nombre critère d'attribution : 15**

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Nom :** Valeur Technique de l'offre

**Description :** Description de la gestion et résolution des incidents, des opérations de maintenance et de la Garantie de Temps de Rétablissement

**Catégorie du critère d'attribution poids :** Valeur fixe (total)

**Nombre critère d'attribution : 10**

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Nom :** Valeur Technique de l'offre

**Description :** Taux de disponibilité annuelle du service et du réseau

**Catégorie du critère d'attribution poids :** Valeur fixe (total)

**Nombre critère d'attribution : 5**

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Nom :** Valeur Technique de l'offre

**Description :** Description de l'Extranet Client

**Catégorie du critère d'attribution poids :** Valeur fixe (total)

**Nombre critère d'attribution : 5**

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Nom :** Valeur Technique de l'offre

**Description :** Délai de Déploiement contractuel en cours et initial du marché de la signature du bon de commande à la mise en service applications commandées

**Catégorie du critère d'attribution poids :** Valeur fixe (total)

**Nombre critère d'attribution : 5**

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Nom :** Valeur Technique de l'offre

**Description :** Description de la formation des agents, superviseurs et administrateurs

**Catégorie du critère d'attribution poids :** Valeur fixe (total)

**Nombre critère d'attribution :** 5

**Critère :**

**Type :** Qualité

**Nom :** Performance en matière de protection environnementale et de RSE

**Description :** Engagement du candidat en faveur de l'environnement en lien avec l'objet de l'accord-cadre et dispositif RSE mis en place par les candidats

**Catégorie du critère d'attribution poids :** Valeur fixe (total)

**Nombre critère d'attribution :** 5

#### 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 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 6 - Résultats

Valeur maximale des accords-cadres dans cet avis : 290,000 Euro

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

Accord-cadre :

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

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : NXO FRANCE

Offre :

Identifiant de l'offre : 1080798-NXO FRANCE

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0001

Valeur de l'offre : 290,000 Euro

L'offre a été classée : oui

Place sur la liste des lauréats : 1

L'offre est une variante : non

Sous-traitance : Non

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : 2025-07

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

Date à laquelle le lauréat a été choisi : 27/08/2025

Date de conclusion du marché : 11/09/2025

Organisation qui signe le marché : CHAMBRES D'AGRICULTURE FRANCE

6.1.4 Informations statistiques

Offres ou demandes de participation reçues :

Type de soumissions reçues : Offres présentées par voie électronique

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 8

## 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**

**Organisation qui signe le 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** : 0000000000000000

**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-0004

**Nom officiel** : NXO FRANCE

**Taille de l'opérateur économique** : Grande

**Numéro d'enregistrement** : 811 934 363 00482

**Adresse postale** : 133 Boulevard National

**Ville** : RUEIL MALMAISON

**Code postal** : 92500

**Subdivision pays (NUTS)** : Hauts-de-Seine ( FR105 )

**Pays** : France

**Téléphone** : 0821 201 201

**Rôles de cette organisation** :

**Soumissionnaire**

**Lauréat de ces lots** : LOT-0001

#### 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** : 36d733c4-1a35-46cb-a9f9-43cb516fc0b8 - 01

**Type de formulaire** : Résultats

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

**Date d'envoi de l'avis** : 17/09/2025 à 12:30

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

---

**Date d'envoi du présent avis à la publication** : 17/09/2025