



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:25-108199>

Département(s) de publication : **93, 92, 75, 91, 95, 94**

Annonce n° **25-108199**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : ACOSS

Forme juridique de l'acheteur : Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur : Protection sociale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : ACQUISITION D'UNE NOUVELLE SOLUTION DE CENTRE DE CONTACTS, DE SON MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE ET DES PRESTATIONS DE SERVICES ASSOCIES MULTI SITES VIRTUELS (ARAMIS 4), EN REMPLACEMENT DE LA SOLUTION ACTUELLE POUR LE RESEAU DES URSSAF

Description : Le marché a pour objet la fourniture, la mise en oeuvre et la maintenance d'une nouvelle solution de Centre de Contacts et les prestations de services associés (collecte, acheminement et services tiers) pour le réseau des Urssaf.

Identifiant de la procédure : 3bec13ed-e21f-4b48-b081-c7294c97a7fb

Identifiant interne : P2517-AOO-DSI

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : non

Principales caractéristiques de la procédure : Appel d'offre ouvert

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : 36 RUE DE VALMY

Ville : MONTREUIL

Code postal : 93100

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

Pays : France

Informations complémentaires : Les prestations se dérouleront en France Métropolitaine

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 41,867,967 Euro

Valeur maximale de l'accord-cadre : 50,372,967 Euro

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : ACQUISITION D'UNE NOUVELLE SOLUTION DE CENTRE DE CONTACTS, DE SON MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE ET DES PRESTATIONS DE SERVICES ASSOCIES MULTI SITES VIRTUELS (ARAMIS 4), EN REMPLACEMENT DE LA SOLUTION ACTUELLE POUR LE RESEAU DES URSSAF

Description : Le marché a pour objet la fourniture, la mise en oeuvre et la maintenance d'une nouvelle solution de Centre de Contacts et les prestations de services associés (collecte, acheminement et services tiers) pour le réseau des Urssaf.

Identifiant interne : P2517-AOO-DSI

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : 36 rue de Valmy

Ville : Montreuil

Code postal : 93100

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

Pays : France

Informations complémentaires : Les prestations pourront s'exécuter sur tout le territoire national

5.1.3 Durée estimée

Durée : 60 Mois

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 1

Autres informations sur le renouvellement : Le marché pourra être renouvelé une fois sur une durée d'un an sans que la durée totale du marché ne puisse excéder 72 mois

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 41,867,967 Euro

5.1.6 Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

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 : Non requises

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

5.1.7 Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique : Réalisation d'objectifs sociaux

Description : Il est souhaité que le candidat présente la méthodologie complète de son plan de formation pour maintenir les compétences de son équipe sur toute la durée du marché. Cela inclut en plus de l'environnement technique logiciel et matériel décrit dans le CCTP, les référentiels parmi lesquels le RGAA pour l'accessibilité numérique, le RGEN pour l'éco-conception et le RG2A pour la gestion des archives (liste non exhaustive). Le candidat devra décrire son approche de l'égalité professionnelle, de la diversité et de l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi et l'emploi en alternance, et les dispositifs pour prévenir le travail illégal parmi leurs effectifs et prestataires.

Critères marchés publics écologiques : Critères applicables aux marchés publics écologiques de l'UE

Objectif social promu : Autre

Objectif innovant : Les travaux, fournitures ou services faisant l'objet du marché sont nouveaux ou sensiblement améliorés par rapport à d'autres travaux, fournitures ou services déjà présents sur le marché.

5.1.8 Critères d'accessibilité

Des critères d'accessibilité pour les personnes handicapées ne sont pas appliqués parce que le marché n'est pas destiné aux personnes physiques

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Prix

Description : Le critère prix est pondéré à 40% de la note finale

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 40

Critère :

Type : Qualité

Description : Le critère RSO est pondéré à 5% de la note finale.

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 5

Critère :

Type : Qualité

Description : La valeur technique de l'offre est pondérée à 55% de la note finale et se décompose en trois sous-critères décrits à l'article 9.2.2 Jugement des offres dans le Règlement de la consultation

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 55

5.1.11 Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles :
français

Langues dans lesquelles les documents de marché (ou leurs parties) sont officieusement disponibles : français

Date limite de demande d'informations complémentaires : 17/11/2025 à 14:00

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

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation peuvent être présentées : français

Catalogue électronique : Non autorisée

Variantes : Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres : Autorisée

Date limite de réception des offres : 25/11/2025 à 14:00

Date limite de validité de l'offre : 6 Mois

Conditions du marché :

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

Un accord de confidentialité est requis : 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, avec remise en concurrence

Nombre maximal de participants : 50

Justification de la durée de l'accord-cadre : Le choix de cette durée s'est imposé au regard de l'ampleur des travaux (à minima 24 mois pour construction de la solution avec phase pilote jusque T4 2027) et du poids des investissements à engager dans la mise en place du nouveau socle technique, à opérer pendant 2 ans, avant mise en production.

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 : ACOSS

Informations relatives aux délais de recours : Recours en référé précontractuel dans un délai de 11 jours entre l'envoi du courrier de rejet par voie électronique et la conclusion du marché, Recours en référé contractuel dans un délai de 31 jours suivant la publication de l'avis d'attribution, Recours en pleine validité jurisprudence Tarn et Garonne

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

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché : ACOSS

Organisation qui reçoit les demandes de participation : ACOSS

Organisation qui traite les offres : ACOSS

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : ACOSS

Numéro d'enregistrement : 18003501600054

Adresse postale : 36 RUE DE VALMY

Ville : Montreuil

Code postal : 93100

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

Pays : France

Point de contact : Juliette DASSONVILLE

Adresse électronique : juliette.dassonville@acoss.fr

Téléphone : 0240683866

Profil de l'acheteur : www.marches-publics.gouv.fr

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

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : acf9e463-1c84-4938-b707-caa564ead5df - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 30/09/2025 à 11:48

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

Date d'envoi du présent avis à la publication : 30/09/2025