

France-Paris: Helpdesk and support services

OJ S 25/2021 05/02/2021

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Conseil d'État

Postal address: 1 place du Palais Royal

Town: Paris

NUTS code: FR101 Paris

Postal code: 75100

Country: France

E-mail: Bureaumarchespublics@conseil-etat.fr

Telephone: +33 172605664

Fax: +33 140208848

Internet address(es):Main address: <https://www.conseil-etat.fr>**I.3. Communication**The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=701259&orgAcronyme=d2v>[EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=701259&orgAcronyme=d2v](https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=701259&orgAcronyme=d2v)

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=701259&orgAcronyme=d2v>[EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=701259&orgAcronyme=d2v](https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=701259&orgAcronyme=d2v)**I.4. Type of the contracting authority**

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Support externalisé des demandes d'assistance informatique de 1er niveau (N1) pour les usagers externes des services de téléprocédure des juridictions administratives

Reference number: 2021-007-DSI-IR

II.1.2. Main CPV code

72253000 Helpdesk and support services

II.1.3.

Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Prestations de support externalisé relatives à la prise en charge de demandes d'assistance informatique de 1er niveau (N1) pour les usagers externes des services de téléprocédure des juridictions administratives.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

72253000 Helpdesk and support services, 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR1 Ile-de-France

II.2.4. Description of the procurement

La consultation vise à conclure un accord-cadre ayant pour objet la réalisation de prestations de support externalisé relatives à la prise en charge de demandes d'assistance informatique de premier niveau (N1) pour les usagers externes des services de téléprocédure des juridictions administratives.

Il est composé de trois tranches:

La tranche 1 (tranche ferme) décomposée comme suit:

- section A — prestation de support de niveau 1 aux utilisateurs professionnels (avocats, agents d'administrations) et particuliers pour les applications des juridictions administratives;
- section B — extension du forfait de base annuel de support annuel de niveau 1;
- section C — gouvernance de la prestation;
- section D — ajout et remplacement d'applications dédiées aux utilisateurs externes.

La tranche 2 (tranche optionnelle) décomposée comme suit:

- section A — fourniture de produit de support en Livechat;
- section B — traitement de 100 tickets Livechat.

La tranche 3 (tranche optionnelle) composée de:

- réversibilité.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Valeur technique (70 %) décomposée comme suit / Weighting: 70

Quality criterion - Name: Sous-critère 1: compréhension de l'accord-cadre / Weighting: 10

Quality criterion - Name: Sous-critère 2: modalités d'organisation des prestations en fonction des phases de l'accord-cadre / Weighting: 30

Quality criterion - Name: Sous-critère 3: organisation des équipes et gestion des compétences / Weighting: 20

Quality criterion - Name: Sous-critère 4: pertinence et qualité des annexes / Weighting: 10

Price - Weighting: 30

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 12

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

L'accord-cadre est conclu pour une durée d'une (1) année ferme à compter de sa notification au titulaire. Il pourra faire l'objet de trois (3) reconductions tacites pour une durée d'une année chacune. La durée totale de l'accord-cadre ne pourra être supérieure à quatre (4) ans. Le titulaire ne pourra s'opposer à la reconduction.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

En application des dispositions de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de confier au titulaire de l'accord-cadre ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui lui sont confiées au titre du présent contrat. À cet effet, un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables sera engagée. La durée pendant laquelle ces nouveaux marchés publics pourront être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du présent accord-cadre.

Clause de réexamen: en application des dispositions de l'article R. 2194-1 du code de la commande publique, l'accord-cadre pourra être modifié par voie d'avenants dans les cas suivants:

- dans le cadre de l'affermissement de la tranche 2 et la mise en place du produit de support en Livechat, un avenant à l'accord-cadre sera conclu pour que celui-ci intègre le périmètre de l'accord-cadre. Le prix forfaitaire annuel pour la section C (Gouvernance de la prestation) s'établira après accord des parties et se substituera au précédent;
- préalablement à l'affermissement de la tranche 3 (réversibilité), un avenant à l'accord-cadre sera conclu pour que l'ensemble du périmètre de l'accord-cadre soit intégré aux prestations de la réversibilité. Le prix forfaitaire de la tranche 3 s'établira après accord des parties et se substituera au précédent.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

L'accord-cadre est passé sous la forme d'un appel d'offres ouvert. Il s'agit d'un accord-cadre mono-attributaire composite. La partie relevant de l'accord-cadre est conclue avec un montant minimal annuel de 15 000 EUR HT et un montant maximal annuel de 100 000 EUR HT.

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

Le candidat fournira:

— une lettre de candidature (DC1): sous la forme du formulaire DC1 (dans sa dernière version mise à jour), dûment complété. En cas de groupement, les rubriques D et E du formulaire devront être complétées en conséquence. Ce formulaire est disponible sur le site internet du ministère de l'économie et des finances;

— une déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement sous la forme du formulaire DC2 dans sa dernière version mise à jour, dûment complété. (En cas de candidature groupée, chaque membre du groupement devra fournir son propre formulaire). Ce formulaire est disponible sur le site internet du ministère de l'économie et des finances.

— si le candidat est en redressement judiciaire ou fait l'objet d'une procédure étrangère équivalente, la copie du (des) jugement(s) prononcé(s) à cet effet.

Les opérateurs économiques sont donc autorisés à se porter candidats seuls ou sous la forme d'un groupement solidaire ou d'un groupement conjoint, sous réserve du respect des règles relatives à la concurrence. Afin de s'assurer de la correcte exécution technique de l'accord-cadre, le mandataire du groupement sera obligatoirement solidaire, pour l'exécution de l'accord-cadre, de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard du pouvoir adjudicateur. Ainsi, si le groupement attributaire de l'accord-cadre est d'une forme différente, il se verra contraint d'assurer sa transformation pour se conformer au souhait du pouvoir adjudicateur (voir article 4 du règlement de consultation).

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Le chiffre d'affaires concernant les prestations réalisées dans les services objet de l'accord-cadre, réalisé au cours des trois derniers exercices disponibles. Le cas échéant, il est précisé que les chiffres d'affaires présentés seront ceux de l'opérateur économique répondant effectivement à la présente consultation et non ceux du groupe ou de la maison mère auquel ou à laquelle appartient ladite société.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

— une liste des références de prestations similaires à celles de l'objet du présent accord-cadre en matière de service et effectuées au cours des trois dernières années, indiquant obligatoirement la nature, le montant en EUR [Euro(s)], la date, le nom et adresse du destinataire public ou privé concernant l'objet de l'accord-cadre, prouvée par une attestation du destinataire ou une attestation sur l'honneur du candidat;

— les moyens humains dont dispose le candidat dans le domaine des services concernés par le présent accord-cadre.

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Il s'agit d'un accord-cadre mono-attributaire composite correspondant pour partie à un marché réglé à prix forfaitaire (sections A et C de la tranche 1, de la A de la tranche 2 ainsi que de la tranche 3) et pour partie à un accord-cadre exécuté exclusivement au moyen de bons de commande (sections B et D de la tranche 1 ainsi que de la B de la tranche 2). Cet accord-cadre est fractionné et composé d'une tranche ferme et de deux tranches optionnelles. La tranche ferme est composée de la tranche 1. Les tranches optionnelles correspondent aux tranches 2 et 3. Elles pourront être affermées par une décision unilatérale de la personne publique notifiée au titulaire, et ce, pendant toute la durée de l'accord-cadre. Si la personne publique décide de ne pas affermer l'une ou l'ensemble des tranches optionnelles, le titulaire sera libéré de tout engagement concernant l'exécution de celles-ci. Il ne pourra prétendre à aucune indemnité ni paiement de quelque nature que ce soit.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with a single operator

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 02/03/2021 Local time: 13:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

French

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 03/03/2021 Local time: 13:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published:

2025 si toutes les périodes de reconduction sont mises en œuvre.

VI.3. Additional information

En application de l'article R. 2132-7 du code de la commande publique, les documents requis des candidats sont obligatoirement transmis par voie électronique. En conséquence, la société est tenue de transmettre son pli par voie électronique, selon les modalités explicitées à l'article 10 du règlement de la consultation, via la Plate-forme des achats de l'État (Place).

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris Cedex 04

Postal code: 75181

Country: France

E-mail: greffe.ta-paris@juradm.fr

Telephone: +33 144594400

Fax: +33 144594646

Internet address: <https://www.telerecours.fr>

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Greffe du tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris Cedex 04

Postal code: 75181

Country: France

E-mail: greffe.ta-paris@juradm.fr

Telephone: +33 144594400

Fax: +33 144594646

Internet address: <https://www.telerecours.fr>

VI.5. Date of dispatch of this notice

02/02/2021