

France-Charleville-Mézières: Telephone and data transmission services

OJ S 50/2022 11/03/2022

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: agence Nationale des Titres Sécurisés

Postal address: 18 rue Irénée Carré

Town: Charleville Mézières

NUTS code: FRF21 Ardennes

Postal code: 08000

Country: France

E-mail: Ants-marches@interieur.gouv.fr

Telephone: +33 156545076

Internet address(es):Main address: <https://ants.gouv.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&id=1993470&orgAcronyme=g6l>

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&id=1993470&orgAcronyme=g6l>

Electronic communication requires the use of tools and devices that are not generally available. Unrestricted and full direct access to these tools and devices is possible, free of charge, at: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=1993470&orgAcronyme=g6l>

Electronic communication requires the use of tools and devices that are not generally available. Unrestricted and full direct access to these tools and devices is possible, free of charge, at: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=1993470&orgAcronyme=g6l>

Electronic communication requires the use of tools and devices that are not generally available. Unrestricted and full direct access to these tools and devices is possible, free of charge, at: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=1993470&orgAcronyme=g6l>

Electronic communication requires the use of tools and devices that are not generally available. Unrestricted and full direct access to these tools and devices is possible, free of charge, at: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=1993470&orgAcronyme=g6l>

I.4. Type of the contracting authority

National or federal agency/office

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

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

fourniture D'Un outil integre et omni-canal de centre D'Appels POUR L'Agence nationale des titres securises et prestations de telecommunications associees

II.1.2.

Main CPV code

64210000 Telephone and data transmission services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

L'Accord-Cadre a pour objet la fourniture, la mise en place et la maintenance d'une solution intégrée de centre d'appel et de Gestion de la Relation Clients (Grc) pour le Centre de Contact Citoyens (Ccc) de l'ants. Il constitue un accord-cadre mono-attributaire. L'Accord-Cadre ne comporte pas de montant minimum mais un montant maximum de 20 000 000 euro(s) (H.T.). Ce montant s'entend pour la totalité de la durée de l'accord-cadre reconductions incluses (soit trois ans et reconductible trois fois par période de douze mois)

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 12 000 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description**II.2.2. Additional CPV code(s)**

64210000 Telephone and data transmission services, 72212445 Customer Relation Management software development services, 72212333 Contact management software development services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FRF21 Ardennes

II.2.4. Description of the procurement

les prestations du marché consistent à déployer une solution globale omnicanal venant prendre la suite des solutions actuellement utilisées. Cette solution doit être hébergée et exploitée par l'ants dans ses datacenters. Ainsi les prestations comportent :- une prestation d'initialisation dont le but est d'analyser, étudier et définir en détail les architectures fonctionnelle et technique de la solution à l'aune des contraintes techniques ANTS.- Une prestation de paramétrage et développement de la solution, de bascule et reprise des données, de déploiement ainsi que de formations des équipes ANTS.- La fourniture et la maintenance de la solution, incluant les services de télécommunications associés tels que décrits au CCTP (acheminement des appels vers le CCC, serveur vocal interactif, acheminement des appels sortants du CCC, etc.)- les prestations diverses associées comme des prestations de maintenance évolutive, de formation, d'expertises ponctuelles visant à améliorer le fonctionnement du Ccc.Volumes indicatifs :- 300 téléconseillers connectés simultanément au départ, avec la possibilité de monter jusqu'à 600 téléconseillers en cours de marché.- environ 70 millions de minutes de communications vers les numéros spéciaux de l'ants par an

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 12 000 000,00 EUR

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

Duration in months: 72

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

a l'issue de sa durée initiale de 36 mois, l'accord-cadre est reconductible expressément 3 fois par période de 12 mois, sans que sa durée totale puisse excéder 72 mois

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

le pouvoir adjudicateur se réserve la faculté de recourir à la procédure sans publicité ni mise en concurrence préalables prévue à l'article R.2122-7 du code de la commande publique. Le pouvoir adjudicateur pourra, par décision de poursuivre, permettre l'exécution des prestations au-delà du montant initialement prévu par l'accord-cadre

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

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:

les conditions relatives à la situation propre des opérateurs économiques sont définies à l'article 6.1 du règlement de la consultation

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

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

In the case of framework agreements, provide justification for any duration exceeding 4 years:
en application des dispositions de l'article L 2125-1 1° du code de la commande publique, le dépassement de la durée de quatre ans est justifié par la durée de

l'investissement et la durée de la phase projet nécessaires au changement de l'outil existant et de son mode d'exploitation

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: 20/04/2022 Local time: 16:30

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.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 20/04/2022 Local time: 16:30

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published:

mars 2028

VI.3. Additional information

l'Estimation indiquée au li.2.6) doit être lue sur la durée maximale du marché, soit 6 ans

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: tribunal administratif de Châlons-En-Champagne

Postal address: 25 rue du Lycée

Town: Châlons-en-Champagne Cedex

Postal code: 51036

Country: France

E-mail: Grefte.ta-chalons-en-champagne@juradm.fr

Internet address: <http://Chalonsenchampagne.tribunaladministratif.fr>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: tribunal administratif de Châlons-En-Champagne

Postal address: 25 rue du Lycée

Town: Châlons-en-Champagne Cedex

Postal code: 51036

Country: France

E-mail: Grefte.ta-chalons-en-champagne@juradm.fr

Internet address: <http://Chalonsenchampagne.tribunaladministratif.fr>

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

Official name: tribunal administratif de Châlons-En-Champagne

Postal address: 25 rue du Lycée

Town: Châlons-en-Champagne Cedex

Postal code: 51036

Country: France

E-mail: Greffes.ta-chalons-en-champagne@juradm.fr

Internet address: <http://Chalonsenchampagne.tribunaladministratif.fr>

VI.5. Date of dispatch of this notice

08/03/2022