

France-Charleville-Mézières: Telephone and data transmission services

OJ S 61/2023 27/03/2023

Contract award 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.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

Reference number: 2022-0284

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.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 9 942 865,00 EUR

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

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 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

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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 050-129608](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: 2022-0284

Title:

fourniture D'Un outil intégré et omni-canal de CentreD'Appels POUR L'Agence nationale des titres sécurisés et prestations de télécommunications associées

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

28/10/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: akio sas

Postal address: 43 rue de Dunkerque

Town: Paris

NUTS code: FR101 Paris

Postal code: 75010

Country: France

Internet address: <https://www.akio.com/fr/>

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 12 000 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 9 942 865,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

The contract is likely to be subcontracted

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

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: Greffes.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: Greffes.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

22/03/2023