

France-Charleville-Mézières: Call centre
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

Fax: +33 156545025

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**

gestion des activites externalisees du centre de contact citoyens de L'Ants

Reference number: 2021-0282

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

L'Accord-Cadre a pour objet la gestion des activités externalisées du Centre de Contact Citoyens (Ccc) de l'ants situé à Charleville-Mézières. Il comprend la réalisation des prestations de support de niveau 1 réunissant les téléconseillers front et back office et les superviseurs, en charge de traiter les contacts des utilisateurs (téléphone / mail / courrier / chat). La consultation est allotie en deux lots, chaque lot donnant lieu à la conclusion d'un marché public distinct. Le lot 1 constitue un accord-cadre à bons de commande conclu sans montant minimum mais avec un montant maximum défini en valeur. Le lot 2 constitue un accord-cadre

à marchés subséquents conclu sans montant minimum mais avec un montant maximum défini en valeur

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 49 570 378,00 EUR

II.2. Description

II.2.1. Title

traitement des contacts liés au SIV, au SNPC et au programme ANEF

Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FRF21 Ardennes

Main site or place of performance: charleville Mézières

II.2.4. Description of the procurement

ce lot est dédié à l'externalisation du support du CCC sur les domaines permis de conduire (Snpc), immatriculation des véhicules (Siv) et sur la mission du programme ANEF (Administration Numérique pour les Étrangers en France)

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

II.2. Description

II.2.1. Title

traitement des contacts liés à l'identité numérique

Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FRF21 Ardennes

Main site or place of performance: charleville Mézières

II.2.4. Description of the procurement

ce lot est dédié à l'externalisation du support du CCC sur les systèmes liés à l'identité numérique

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: [2021/S 226-595361](#)

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: 2021-0282

Lot No: 1

Title:

traitement des contacts liés au système d'immatriculation des véhicules, au système national des permis de conduire et au programme de l'administration numérique pour les étrangers en France

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

15/06/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: intelcia france

Postal address: 20/26 Boulevard du Parc

Town: Neuilly-sur-Seine

NUTS code: FR105 Hauts-de-Seine

Postal code: 92200

Country: France

Internet address: <https://www.intelcia.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: 75 000 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 46 535 042,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

The contract is likely to be subcontracted

Section V: Award of contract

Contract No: 2021-0282

Lot No: 2

Title:

traitement des contacts liés à l'identité numérique

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

29/09/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 4

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: intelcia france

Postal address: 20/26 Boulevard du Parc

Town: Neuilly-sur-Seine
NUTS code: FR105 Hauts-de-Seine
Postal code: 92200
Country: France
Internet address: <https://www.intelcia.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: 5 000 000,00 EUR
Total value of the contract/lot: 3 035 336,00 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: Grefte.ta-chalons-enchampagne@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-enchampagne@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: Grefte.ta-chalons-enchampagne@juradm.fr
Internet address: <http://Chalonsenchampagne.tribunaladministratif.fr>

VI.5. Date of dispatch of this notice

22/03/2023