

France-Paris: Helpdesk and support services**OJ S 114/2022 15/06/2022****Contract award notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: agence du Numérique en Santé

National registration number: 18751275100020

Postal address: 9 rue Georges Pitard

Town: Paris

NUTS code: FR France

Postal code: 75015

Country: France

E-mail: ans-marches@esante.gouv.fr

Telephone: +33 158453323

Internet address(es):Main address: <https://esante.gouv.fr/>Address of the buyer profile: <https://agence-numerique-sante.e-marchespublics.com>**I.4. Type of the contracting authority**

Body governed by public law

I.5. Main activity

Health

Section II: Object

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

prestations de centre de relation client et de gestion de la connaissance sur les produits et services de l'ans

Reference number: 2021-04

II.1.2. Main CPV code

72253000 Helpdesk and support services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

le présent marché porte sur :

- des prestations de centre de relation client (service relation client, centre de gestion, campagnes et évolution du socle technique) sur les produits et services de l'ans;
- des prestations de gestion de la connaissance sur les produits et services de l'ans

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 23 425 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.1. Title

prestations de centre de relation client (service relation client, centre de gestion, campagnes et évolution du socle technique) sur les produits et services de l'ans

Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

72253000 Helpdesk and support services, 79342100 Direct marketing services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

Main site or place of performance: dans les locaux du Titulaire, sauf demande expresse et spécifiée de l'ans

II.2.4. Description of the procurement

le présent lot a pour objet des prestations de centre de relation client sur les produits et services de l'ans. Plus précisément, le Titulaire assure les prestations suivantes :

- pilotage global des prestations
- initialisation
- service de relation client (service client et support technique)
- evolution du socle technique
- centre de gestion (gestion des courriers entrants et sortants)
- campagne (campagne entrante et campagne sortante)
- transférabilité

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Valeur technique / Weighting: 65

Price - Weighting: 35

II.2.11. Information about options

Options: no

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

le présent marché public est passé sous la forme d'un accord-cadre à bons de commande mono-attributaire au sens des articles L. 2125-1 1° et R. 2162-1 à R. 2162-6 ainsi que R. 2162-13 à R. 2162-14 du code de la commande publique. Il est conclu sans minimum et avec un montant maximum 42 000 000 euros HT sur la durée totale du marché public

II.2. Description

II.2.1. Title

prestations de gestion de la connaissance sur les produits et services de l'ans

Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

72224000 Project management consultancy services, 80000000 Education and training services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

Main site or place of performance: dans les locaux du Titulaire, sauf demande expresse et spécifiée de l'ans

II.2.4. Description of the procurement

le présent lot a pour objet des prestations de gestion de la connaissance sur les produits et services de l'ans. Plus précisément, le Titulaire assure les prestations suivantes :

- pilotage global des prestations
- initialisation
- maintien à jour de la base de connaissance et formalisation de nouvelles fiches de procédure
- formations (initiale et continue)
- transférabilité

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Valeur technique / Weighting: 65

Price - Weighting: 35

II.2.11. Information about options

Options: no

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

le présent marché public est passé sous la forme d'un accord-cadre à bons de commande mono-attributaire au sens des articles L. 2125-1 1° et R. 2162-1 à R. 2162-6 ainsi que R. 2162-13 à R. 2162-14 du code de la commande publique. Il est conclu sans minimum et avec un montant maximum 4 000 000 HT sur la durée totale du marché public

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 227-597708](#)

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: 2021-04

Lot No: 1

Title:

prestations de centre de relation client (service relation client, centre de gestion, campagnes et évolution du socle technique) sur les produits et services de l'ans

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

31/05/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 4

Number of tenders received by electronic means: 4

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: comdata Holding France

Postal address: 3-5 rue Albert de Vatimesnil

Town: Levallois Perret

NUTS code: FR France

Postal code: 92300

Country: France

The contractor is an SME: no

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

Total value of the contract/lot: 21 300 000,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

The contract is likely to be subcontracted

Section V: Award of contract

Contract No: 2021-04

Lot No: 2

Title:

prestations de gestion de la connaissance sur les produits et services de l'ans

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

17/05/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

Number of tenders received by electronic means: 3

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: cgi France

Postal address: 17 place des reflets

Town: Courbevoie

NUTS code: FR France

Postal code: 92400

Country: France

The contractor is an SME: no

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

Total value of the contract/lot: 2 125 000,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting**Section VI: Complementary information**

VI.3. Additional information**VI.4. Procedures for review****VI.4.1. Review body**

Official name: tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris

Postal code: 75181

Country: France

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

Telephone: +33 144594400

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

recours susceptibles d'être formés contre le présent marché public : -référé contractuel, après la signature du contrat (cja, I 551-13); -recours en contestation de validité, pouvant être exercé par les tiers au contrat, dans un délai de deux mois à compter des mesures de publicité appropriés

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

Postal code: 75181

Country: France

Telephone: +33 144594400

VI.5. Date of dispatch of this notice

10/06/2022