

France-Charleville-Mézières: Call centre

OJ S 226/2021 22/11/2021

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

Fax: +33 156545025

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&refConsultation=859502&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&refConsultation=859502&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

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.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 80 000 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for all lots

The contracting authority reserves the right to award contracts combining the following lots or groups of lots:

néant

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 (Snp), immatriculation des véhicules (Siv) et sur la mission du programme ANEF (Administration Numérique pour les Étrangers en France)

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: 75 000 000,00 EUR

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

Duration in months: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

a l'issue de sa durée initiale de 24 mois, l'accord-cadre est reconductible expressément 3 fois par période de 12 mois, sans que sa durée totale puisse excéder 60 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

le lot 1 constitue un accord-cadre mono attributaire à bons de commande conclu sans montant minimum mais avec un montant maximum défini en valeur à 100 000 000 euros HT sur la durée totale de l'accord-cadre, soit 5 années (toutes reconductions incluses)

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

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 5 000 000,00 EUR

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

Duration in months: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

a l'issue de sa durée initiale de 24 mois, l'accord-cadre est reconductible expressément 3 fois par période de 12 mois, sans que sa durée totale puisse excéder 60 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

le lot 2 constitue un accord-cadre mono attributaire à marchés subséquents conclu sans montant minimum mais avec un montant maximum défini en valeur à 10 000 000 euros HT sur la durée totale de l'accord-cadre, soit 5 années, toutes reconductions incluses

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

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

les prestations sont à réaliser dans les locaux mis à disposition par le pouvoir adjudicateur à Charleville-Mézières

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:

la durée de l'accord-cadre est de 5 ans, toutes reconductions incluses. En application des dispositions de l'article L. 2125-1 1° du code de la commande publique, le dépassement de la durée maximale est justifié par l'objet du marché (voir article 2.4 du règlement de la consultation)

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: 17/01/2022 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.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 4 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 17/01/2022 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:
novembre 2026

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic ordering will be used

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

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-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: Greffes.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: Greffes.ta-chalons-enchampagne@juradm.fr

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

VI.5. Date of dispatch of this notice

17/11/2021