AVIS D'APPEL PUBLIC À LA CONCURRENCE

FOURNITURES ET MAINTENANCE DES SOLUTIONS DE TÉLÉPHONIE ET DE CENTRE D’APPEL

Référence : TIC202537
Date de publication : 29/09/2025
Date limite de dépôt : 27/10/2025 - 12:00
Lien de l'offre : https://m2a-habitat.fr/appels-offres/fournitures-et-maintenance-des-solutions-de-telephonie-et-de-centre-dappel/

Contact

JUNG Aurélie
Tél : 0389451313
Email : service-marches@m2a-habitat.fr

Description

Fournitures et de maintenance des solutions de téléphonie et de centre d’appel.
Description: Les prestations attendues dans le cadre de ce marché comprennent : La fourniture, l’installation et la maintenance
d’un nouvel environnement de téléphonie IP (soft phonie) ; La migration depuis l’infrastructure Alcatel actuelle vers la nouvelle
solution ; l’accompagnement à l’évolution de la solution Kiamo ; la fourniture d’une prestation de maintenance de la solution Kiamo.
Il s’agit d’un accord-cadre composite. La partie « marché ordinaire » concerne les prestations suivantes : Maintenance et mise en
oeuvre de l’environnement de softphonie et Kiamo. La partie « accord-cadre à bons de commande » concerne les prestations
suivantes : Prestations de projet de développement des applicatifs mis en oeuvre selon les besoins de développement de l’office.
Type de Procédure: Ouverte.
Procédure accélérée: NON.
Principales caractéristiques de la procédure: La partie « marché ordinaire » concerne les prestations suivantes : Maintenance et
mise en œuvre de l’environnement de softphonie et Kiamo. La partie « accord-cadre à bons de commande » correspond à un
accord-cadre avec maximum, passé en application du Code de la commande publique, qui fixe les conditions d’exécution des
prestations et s’exécute au fur et à mesure de l’émission de bons de commande. Elle concerne les prestations suivantes :
Prestations de projet de développement des applicatifs mis en œuvre selon les besoins de développement de l’office..
2.1.1 Objectif
Nature du marché: services.

Nomenclature principale (cpv): 51330000.
2.1.2 Lieu d’exécution
Ville: Mulhouse.
Code postal: 68100.
Code NUTS: FRF12.
Pays: FRANCE.
2.1.3 Valeur
2.1.4 Informations générales
Informations complémentaires du marché: Le pouvoir adjudicateur informe les candidats que le dossier de consultation est
dématérialisé. Le Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) peut être consulté et téléchargé gratuitement à l’adresse
suivante : https://www.marches-securises.fr ou via le site https://www.m2a-habitat.fr rubrique Entreprises et collectivités –
Appels d’offres. Lors du téléchargement du dossier de consultation, il est recommandé à l’entreprise de créer un compte sur la
plateforme de dématérialisation où il renseignera notamment le nom de l’organisme soumissionnaire, et une adresse
électronique afin de la tenir informée des modifications éventuelles intervenant en cours d’une procédure (ajout d’une pièce au
DCE, envoi d’une liste de réponses aux questions reçues…). Le candidat est informé que seul l’exemplaire du dossier de
consultation détenu par le pouvoir adjudicateur fait foi. L’accord-cadre est conclu pour une période initiale de 1 an.
L’accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 3.
La durée de chaque période de reconduction est de 1 an.
Informations complémentaires de la procédure: Cet accord-cadre « composite » fixe toutes les conditions d’exécution des
prestations. Il correspond pour partie à un marché ordinaire et pour partie à un accord-cadre à bons de commande. Le montant
pour la durée du contrat pour les deux parties confondues est de 750 000,00 € H.T..
Base juridique : Directive 2014/24/EU
2.1.5 Conditions de passation des marchés
2.1.6 Motifs d’exclusion
Informations complémentaires du marché: Le pouvoir adjudicateur informe les candidats que le dossier de consultation est
dématérialisé. Le Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) peut être consulté et téléchargé gratuitement à l’adresse
suivante : https://www.marches-securises.fr ou via le site https://www.m2a-habitat.fr rubrique Entreprises et collectivités –
Appels d’offres. Lors du téléchargement du dossier de consultation, il est recommandé à l’entreprise de créer un compte sur la Titre: Fournitures et de maintenance des solutions de téléphonie et de centre d’appel.
Description: Les prestations attendues dans le cadre de ce marché comprennent : La fourniture, l’installation et la maintenance
d’un nouvel environnement de téléphonie IP (soft phonie) ; La migration depuis l’infrastructure Alcatel actuelle vers la nouvelle
solution ; l’accompagnement à l’évolution de la solution Kiamo ; la fourniture d’une prestation de maintenance de la solution Kiamo.

Il s’agit d’un accord-cadre composite. La partie « marché ordinaire » concerne les prestations suivantes : Maintenance et mise en
oeuvre de l’environnement de softphonie et Kiamo. La partie « accord-cadre à bons de commande » concerne les prestations
suivantes : Prestations de projet de développement des applicatifs mis en oeuvre selon les besoins de développement de l’office.
Type de Procédure: Ouverte.
Procédure accélérée: NON.
Principales caractéristiques de la procédure: La partie « marché ordinaire » concerne les prestations suivantes : Maintenance et
mise en œuvre de l’environnement de softphonie et Kiamo. La partie « accord-cadre à bons de commande » correspond à un
accord-cadre avec maximum, passé en application du Code de la commande publique, qui fixe les conditions d’exécution des
prestations et s’exécute au fur et à mesure de l’émission de bons de commande. Elle concerne les prestations suivantes :
Prestations de projet de développement des applicatifs mis en œuvre selon les besoins de développement de l’office..
2.1.1 Objectif
Nature du marché: services.
Nomenclature principale (cpv): 51330000.
2.1.2 Lieu d’exécution
Ville: Mulhouse.
Code postal: 68100.
Code NUTS: FRF12.
Pays: FRANCE.
2.1.3 Valeur
2.1.4 Informations générales
Informations complémentaires du marché: Le pouvoir adjudicateur informe les candidats que le dossier de consultation est
dématérialisé. Le Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) peut être consulté et téléchargé gratuitement à l’adresse
suivante : https://www.marches-securises.fr ou via le site https://www.m2a-habitat.fr rubrique Entreprises et collectivités –
Appels d’offres. Lors du téléchargement du dossier de consultation, il est recommandé à l’entreprise de créer un compte sur la
plateforme de dématérialisation où il renseignera notamment le nom de l’organisme soumissionnaire, et une adresse
électronique afin de la tenir informée des modifications éventuelles intervenant en cours d’une procédure (ajout d’une pièce au
DCE, envoi d’une liste de réponses aux questions reçues…). Le candidat est informé que seul l’exemplaire du dossier de
consultation détenu par le pouvoir adjudicateur fait foi. L’accord-cadre est conclu pour une période initiale de 1 an.
L’accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 3.
La durée de chaque période de reconduction est de 1 an.
Informations complémentaires de la procédure: Cet accord-cadre « composite » fixe toutes les conditions d’exécution des
prestations. Il correspond pour partie à un marché ordinaire et pour partie à un accord-cadre à bons

de commande. Le montant
pour la durée du contrat pour les deux parties confondues est de 750 000,00 € H.T..
Base juridique : Directive 2014/24/EU
2.1.5 Conditions de passation des marchés
2.1.6 Motifs d’exclusion
Informations complémentaires du marché: Le pouvoir adjudicateur informe les candidats que le dossier de consultation est
dématérialisé. Le Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) peut être consulté et téléchargé gratuitement à l’adresse
suivante : https://www.marches-securises.fr ou via le site https://www.m2a-habitat.fr rubrique Entreprises et collectivités –
Appels d’offres. Lors du téléchargement du dossier de consultation, il est recommandé à l’entreprise de créer un compte sur laTitre: Fournitures et de maintenance des solutions de téléphonie et de centre d’appel.
Description: Les prestations attendues dans le cadre de ce marché comprennent : La fourniture, l’installation et la maintenance
d’un nouvel environnement de téléphonie IP (soft phonie) ; La migration depuis l’infrastructure Alcatel actuelle vers la nouvelle
solution ; l’accompagnement à l’évolution de la solution Kiamo ; la fourniture d’une prestation de maintenance de la solution Kiamo.
Il s’agit d’un accord-cadre composite. La partie « marché ordinaire » concerne les prestations suivantes : Maintenance et mise en
oeuvre de l’environnement de softphonie et Kiamo. La partie « accord-cadre à bons de commande » concerne les prestations
suivantes : Prestations de projet de développement des applicatifs mis en oeuvre selon les besoins de développement de l’office.
Type de Procédure: Ouverte.
Procédure accélérée: NON.
Principales caractéristiques de la procédure: La partie « marché ordinaire » concerne les prestations suivantes : Maintenance et
mise en œuvre de l’environnement de softphonie et Kiamo. La partie « accord-cadre à bons de commande » correspond à un
accord-cadre avec maximum, passé en application du Code de la commande publique, qui fixe les conditions d’exécution des
prestations et s’exécute au fur et à mesure de l’émission de bons de commande. Elle concerne les prestations suivantes :
Prestations de projet de développement des applicatifs mis en œuvre selon les besoins de développement de l’office..
2.1.1 Objectif
Nature du marché: services.
Nomenclature principale (cpv): 51330000.
2.1.2 Lieu d’exécution
Ville: Mulhouse.
Code postal: 68100.
Code NUTS: FRF12.
Pays: FRANCE.
2.1.3 Valeur
2.1.4 Informations générales
Informations complémentaires du marché: Le pouvoir adjudicateur informe les candidats que le dossier de consultation est

dématérialisé. Le Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) peut être consulté et téléchargé gratuitement à l'adresse
suivante : https://www.marches-securises.fr ou via le site https://www.m2a-habitat.fr rubrique Entreprises et collectivités –
Appels d'offres. Lors du téléchargement du dossier de consultation, il est recommandé à l'entreprise de créer un compte sur la
plateforme de dématérialisation où il renseignera notamment le nom de l'organisme soumissionnaire, et une adresse
électronique afin de la tenir informée des modifications éventuelles intervenant en cours d'une procédure (ajout d'une pièce au
DCE, envoi d'une liste de réponses aux questions reçues…). Le candidat est informé que seul l'exemplaire du dossier de
consultation détenu par le pouvoir adjudicateur fait foi. L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 1 an.
L'accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 3.
La durée de chaque période de reconduction est de 1 an.
Informations complémentaires de la procédure: Cet accord-cadre « composite » fixe toutes les conditions d'exécution des
prestations. Il correspond pour partie à un marché ordinaire et pour partie à un accord-cadre à bons de commande. Le montant
pour la durée du contrat pour les deux parties confondues est de 750 000,00 € H.T..
Base juridique : Directive 2014/24/EU
2.1.5 Conditions de passation des marchés
2.1.6 Motifs d'exclusion
Informations complémentaires du marché: Le pouvoir adjudicateur informe les candidats que le dossier de consultation est
dématérialisé. Le Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) peut être consulté et téléchargé gratuitement à l'adresse
suivante : https://www.marches-securises.fr ou via le site https://www.m2a-habitat.fr rubrique Entreprises et collectivités –
Appels d'offres. Lors du téléchargement du dossier de consultation, il est recommandé à l'entreprise de créer un compte sur lamarches-securises.fr Avis de publicité 25-107206 29/09/2025

plateforme de dématérialisation où il renseignera notamment le nom de l'organisme soumissionnaire, et une adresse électronique afin de la
tenir informée des modifications éventuelles intervenant en cours d'une procédure (ajout d'une pièce au DCE, envoi d'une liste de réponses
aux questions reçues…). Le candidat est informé que seul l'exemplaire du dossier de consultation détenu par le pouvoir adjudicateur fait foi.
L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 1 an. L'accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat. Le
nombre de périodes de reconduction est fixé à 3. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an.
Section 5 – Lot
5.1 LOT N° : LOT-0001
Titre: LOT-0001.
Description: Fournitures et de maintenance des solutions de téléphonie et de centre d'appel.
5.1.1 Objectif
Type de marché: services.

Classification CPV: 72100000.
5.1.2 Lieu d’exécution
Pays: France.
5.1.3 Durée estimée
Durée par mois: 48.
5.1.4 Renouvellement
5.1.5 Valeur
Valeur (hors TVA): 750000 EUR.
Valeur maximale de l’accord-cadre: 400000 EUR.
5.1.6 Informations générales
Le marché est financé au moins partiellement par des fonds de l’Union européenne: Projet de passation de marchés non
financé par des fonds de l’UE.
Le marché relève de l’accord sur les marchés publics (AMP): non.
5.1.7 Achats stratégiques
Approche de réduction des impacts environnementaux: none.
5.1.8 Critères d’accessibilité
5.1.9 Critères de sélection
5.1.10 Critères d’attribution
Critère Prix :
Description : 40 points.
Critère Qualité :
Description : Valeur technique : 60 points.
Description de la méthode à utiliser si la pondération ne peut être exprimée par des critères : Se référer au règlement
de la consultation.

5.1.11 Documents de marché
Pas de restriction en matière d’accès aux documents.
Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles : français.
5.1.12 Conditions du marché public
Informations relatives aux délais de recours : Référé pré-contractuel prévu aux articles L.551-1 à L.551-12 du Code de
justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat. Référé contractuel prévu aux articles
L.551-13 à L.551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l’article R. 551-7 du CJA. Recours de pleine
juridiction ouvert aux tiers justifiant d’un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la
conclusion du contrat est rendue publique..
Soumission électronique : Requise
Date limite de réception des offres : 27/10/2025 à 12:00.
Adresse pour la soumission : https://www.marches-securises.fr.
Catalogue électronique : Non autorisée
Langues dans lesquelles les offres ou les demandes de participation peuvent être présentées : français.
Variantes : Non autorisée
Date limite jusqu’à laquelle l’offre doit rester valable : 120 Jour

Conditions de présentation :
Conditions du marché :
Facturation électronique : Requise
Forme juridique qui doit être prise par un groupement de soumissionnaires auquel un marché est attribué : En cas de groupement d'opérateurs économiques, la forme souhaitée par le pouvoir adjudicateur est un groupement conjoint avec mandataire solidaire
(se référer au règlement de la consultation).
5.1.15 Techniques
Accord-cadre, sans remise en concurrence
Nombre maximum de participants : 99.
Informations sur le système d'acquisition dynamique:
Pas de système d'acquisition dynamique
5.1.16 Informations complémentaires, médiation et révision
Organisation chargée des procédures de médiation : m2A HABITAT (68)
Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal Administratif de Strasbourg
Informations relatives aux délais de recours : Référé pré-contractuel prévu aux articles L.551-1 à L.551-12 du Code de
justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat. Référé contractuel prévu aux articles L.551-13
à L.551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA.
Recours de pleine juridiction
ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du
contrat est rendue publique.
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : m2A HABITAT (68)
Section 8 – Organisations
8.1 ORG-0001
Nom officiel : m2A HABITAT (68).
Numéro d'enregistrement (SIRET) : 39042797900021.
Adresse postale : 20 bd de la Marseillaise.
Adresse postale : 20 bd de la Marseillaise.
Ville : Mulhouse.
Code postal : 68100.
Pays : FRANCE.
Adresse électronique: service-marches@m2a-habitat.fr.
Téléphone: +33 389451313.
Télécopieur: +33 389451313.
Adresse internet: http://www.m2a-habitat.fr.
Profil de l'acheteur: https://www.marches-securises.fr.
8.2 ORG-0003
Nom officiel : Tribunal Administratif de Strasbourg.
Numéro d'enregistrement (SIRET) : Tribunal Administratif de Strasbourg.
Département : Tribunal Administratif de Strasbourg.
Adresse postale : 31 avenue de la paix.
31 avenue de la paix.
Ville : STRASBOURG.
Code postal : 67000.
Pays : FRANCE.
Point de contact: Tribunal Administratif de Strasbourg.
Adresse électronique: greffe.ta-strasbourg@juradm.fr.

Téléphone: +33 388212323