

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 oeuvre 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 oeuvre 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 oeuvre 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 oeuvre 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 oeuvre 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 oeuvre 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](https://www.marches-securises.fr) Avis de publicité 25-107206 29/09/2025

page 2/3

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 : Requête

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