

France-Saint-Denis: Call centre

OJ S 8/2021 13/01/2021

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé

Postal address: 143-147 boulevard Anatole France

Town: Saint-Denis Cedex

NUTS code: FR106 Seine-Saint-Denis

Postal code: 93285

Country: France

E-mail: marchespublics@ansm.sante.fr

Telephone: +33 155873000

Internet address(es):

Main address: <http://ansm.sante.fr/>

Address of the buyer profile: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=690812&orgAcronyme=h8j>

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=690812&orgAcronyme=h8j>

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=690812&orgAcronyme=h8j>

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=690812&orgAcronyme=h8j>

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local agency/office

I.5. Main activity

Health

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Mise en place et gestion d'un centre d'appels pour le compte de l'ANSM

Reference number: 2020-031-PAM-DAF-ANSM

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3.

Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Mise en place et gestion d'un centre d'appels pour le compte de l'ANSM.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR106 Seine-Saint-Denis

Main site or place of performance: ANSM, 143-147 boulevard Anatole France, 93200 Saint-Denis.

II.2.4. Description of the procurement

Mise en place et gestion d'un centre d'appels pour le compte de l'ANSM.

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

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

Duration in months: 48

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Le marché public est conclu pour une durée de deux (2) ans à compter de sa date de notification. Il est renouvelable deux (2) fois, par tacite reconduction, pour une année, sans que sa durée totale n'excède quatre (4) ans. Le titulaire ne peut s'opposer à la reconduction.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

L'ANSM se réserve la possibilité de confier au titulaire du marché public, en application de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, des marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui lui sont confiées au titre du présent marché public dans le cadre d'un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables.

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

Il est passé sous la forme d'un accord-cadre composite mono-attributaire, traité à prix unitaires et à prix forfaitaires, et exécuté pour une partie (partie I) sous la forme d'un marché ordinaire et pour l'autre partie (partie II) sous la forme d'un accord-cadre par l'émission de bons de commande.

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:

- la «lettre de candidature» remplie et signée par le candidat sur le formulaire DC1 (comportant une déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1 et L. 2141-4 du code de la commande publique);
- pour justifier que le candidat ne se trouve pas dans un cas d'interdiction de soumissionner mentionné aux 1^o et 3^o de l'article L. 2141-4 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur exige que le candidat produise une déclaration sur l'honneur;
- pour justifier que le candidat ne se trouve pas dans un cas d'interdiction de soumissionner mentionné à l'article L. 2141-2 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur exige que le candidat produise les certificats et déclarations délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il a souscrit les déclarations lui incombant en matière fiscale ou sociale et qu'il a acquitté les impôts, taxes, contributions et cotisations sociales exigibles;
- pour justifier que le candidat ne se trouve pas dans un cas d'interdiction de soumissionner mentionné à l'article L. 2141-3 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur exige que le candidat produise un extrait Kbis (datant de moins de trois mois);
- si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés;
- le cas échéant, une délégation de pouvoir ou de signature établie par le représentant légal du candidat. La signature doit être originale.

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

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

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: 12/02/2021 Local time: 12:00

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: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 12/02/2021 Local time: 14:00

Place:

ANSM.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

L'offre économiquement la plus avantageuse est appréciée en fonction des critères énoncés ci-dessous avec leur pondération:

1) prix (40 points);

2) valeur technique (60 points):

2-1) architecture téléphonique et organisation du centre d'appels — 40 points:

— mise en place et pilotage de la plate-forme — 7 points;

— disponibilité de la plate-forme — 5 points;

— distribution des appels — 5 points;

— traitement des appels entrants et sortants — 5 points;

— cadre de travail — 5 points;

— gestion de la base de connaissances — 3 points;

— suivi de la qualité — 5 points;

— sécurisation des données et de l'infrastructure — 5 points;

2-2) moyens humains dédiés aux prestations (qualification du personnel, etc.) — 20 points:

— modalités mises en œuvre pour disposer des profils adéquats au sein de la plate-forme — 5 points;

— modalités mises en œuvre pour la formation des téléconseillers — 5 points;

— mesures prises pour le suivi qualité du travail fourni par les équipes — 5 points;

— qualité et identification des rôles des intervenants — 5 points.

Les prestations attendues dans le cadre du présent marché sont celles définies ci-après. Le titulaire du marché est chargé de:

1) initialiser le centre d'appels, prestation préalable et nécessaire à la réalisation de toutes les prestations;

2) fournir une plate-forme technique de traitement des contacts téléphoniques, capable de prendre en charge les volumes d'appels, d'être activée et de monter en charge très rapidement en cas d'alerte ou crise sanitaire, conformément aux exigences exprimées dans le présent CCTP à l'article 5.2;

- 3) pouvoir recevoir et transférer des appels la plate-forme devra être en capacité de recevoir, transférer des appels et articuler les réponses reçues avec d'autres plate-formes d'appels, de manière transparente pour l'utilisateur. Le titulaire devra, en effet, pouvoir interfacer le centre d'appels avec d'autres plate-formes d'appels dans les cadres suivants:
- réception des appels collectés et qualifiés par une autre cellule (en mode transfert ou débordement);
 - transfert d'appels réceptionnés par la plate-forme vers d'autres cellules de traitement de contacts [redirection par choix au sein du Service vocal interactif (SVI), transfert suite à un traitement de l'appel par un téléconseiller, débordement d'appels, etc.];
- 4) être en capacité d'organiser la plate-forme en étant conforme au RGPD, aux dispositions de la loi informatique et libertés, et en mettant à disposition un personnel qualifié. Cela implique d'organiser les processus de travail, le recrutement et les contrats de travail de manière à pouvoir, le cas échéant, élargir ou réduire les plages d'ouverture de la plate-forme et augmenter ou diminuer le nombre de téléconseillers;
- 5) fournir des tableaux de bord de l'activité et de la performance pour le suivi de la prestation. Ceux-ci doivent pouvoir être transmis à l'ANSM au minimum une fois par jour;
- 6) disposer d'un plan de continuité d'activité afin de pouvoir, même en mode dégradé, continuer d'assurer la prestation, en cas de situation particulière;
- 7) disposer d'un plan d'assurance qualité afin d'identifier et de mettre en place les bonnes pratiques liées à la prestation;
- 8) disposer d'un plan d'assurance sécurité afin d'identifier les mesures de sécurité nécessaires au bon fonctionnement de la plate-forme;
- 9) être en capacité d'assurer une réversibilité totale à l'issue du marché, afin de faciliter au maximum la prise en main du service par un nouveau titulaire. Les spécifications techniques des prestations à réaliser sont précisées au Cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal administratif de Montreuil-sous-Bois
Postal address: 7 rue Catherine Puig (niveau 206 rue de Paris)
Town: Montreuil Cedex
Postal code: 93558
Country: France
E-mail: Grefte.ta-montreuil@juradm.fr
Telephone: +33 149202000

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Tribunal administratif de Montreuil-sous-Bois
Postal address: 7 rue Catherine Puig (niveau 206 rue de Paris)
Town: Montreuil Cedex
Postal code: 93558
Country: France

VI.5. Date of dispatch of this notice

08/01/2021