

France-Saint-Denis: Telecommunications services

OJ S 13/2020 20/01/2020

Contract notice**Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Agence de la biomédecine

Postal address: 1 avenue du Stade de France

Town: Saint-Denis

NUTS code: FR France

Postal code: 93212

Country: France

Contact person: Pôle achats

E-mail: ContactAchats@biomedecine.fr

Telephone: +33 155935855

Internet address(es):Main address: <http://www.agence-biomedecine.fr/>Address of the buyer profile: <https://www.marches-publics.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/index.php?page=entreprise>.[EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=523612&orgAcronyme=h8j](https://www.marches-publics.gouv.fr/index.php?page=entreprise)Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise>.[EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=523612&orgAcronyme=h8j](https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise)

Additional information can be obtained from another address:

Official name: Agence de la biomédecine

Postal address: 1 avenue du Stade de France

Town: Saint-Denis

NUTS code: FR France

Postal code: 93212

Country: France

Contact person: Pôle achats marchés à l'attention de: Mme Derennes Stéphanie

E-mail: ContactAchats@biomedecine.fr

Telephone: +33 155936417

Internet address(es):Main address: http://www.agence-biomedecine.frAddress of the buyer profile: <https://www.marches-publics.gouv.fr/>**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

Mise en place et gestion d'un serveur vocal interactif et d'une plate-forme de téléconseillers pour l'Agence de la biomédecine
Reference number: AO19-53_COM-VL

II.1.2. Main CPV code

64200000 Telecommunications services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Les prestations confiées au titulaire portent sur:

- l'hébergement mensuel des numéros vert 0 800 20 22 24 et 0800 541 541 déjà utilisés depuis plusieurs années par l'agence de la biomédecine,
- la mise en place et la gestion du serveur vocal interactif,
- la composition des scripts décrivant le mode d'utilisation du serveur vocal interactif,
- la composition des messages d'accueil,
- la formation des téléconseillers et le transfert des compétences aux nouveaux téléopérateurs durant toute la durée du marché (périodes de reconductions comprises),
- la transmission des demandes de documentation,
- les relevés des statistiques d'appel.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 166 666,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

64200000 Telecommunications services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

Main site or place of performance: Locaux du titulaire.

II.2.4. Description of the procurement

Le présent marché a pour objet la mise en place et la gestion:

- d'un serveur vocal interactif (0800 20 22 24) pour le don d'organes et de tissus et le don de moelle osseuse. Ce numéro grand public permet de commander des documents dont le nombre est inférieur à 9 exemplaires ou d'être basculé vers une plate-forme de téléconseillers quand l'appelant souhaite commander plus de 9 exemplaires,
- d'une plate-forme de téléconseillers (0800 54 15 41) pour le don de spermatozoïdes et le don d'ovocytes. Ces 2 dons, encore peu connus du grand public, relèvent de l'intime, et nécessitent toujours de pouvoir poser à l'oral et discrètement sa question. C'est pourquoi il est décidé de mettre les appelants en relation directement avec des téléconseillers. Ce numéro vert permet au grand public d'obtenir des réponses, données par les téléconseillers, sur la

base d'un document de référence listant les principales questions et réponses, fourni par l'agence de la biomédecine. Les téléconseillers peuvent ensuite proposer l'envoi d'un document d'information ou diriger l'appelant vers le site <https://www.dondovocytes.fr/> ou <https://www.dondespermatozoides.fr/> pour trouver les coordonnées du centre de don de gamètes le plus proche de son domicile. Les prestations confiées au titulaire portent sur:

- l'hébergement mensuel des numéros vert 0 800 20 22 24 et 0800 54 15 41 déjà utilisés depuis plusieurs années par l'agence de la biomédecine,
- la mise en place et la gestion du serveur vocal interactif,
- la composition des scripts décrivant le mode d'utilisation du serveur vocal interactif,
- la composition des messages d'accueil,
- la formation des téléconseillers et le transfert des compétences aux nouveaux téléopérateurs durant tout le marché,
- la transmission des demandes de documentation,
- les relevés des statistiques d'appel.

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: 166 666,00 EUR

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 présent marché est conclu pour une durée de 1 an à compter du 27.4.2020. Le marché est ensuite reconductible 3 fois pour 12 mois par tacite reconduction, dans la limite des crédits budgétaires disponibles et sans que sa durée maximale ne dépasse 4 ans.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

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

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 (formulaire DC1) dûment datée et signée par la personne habilitée à engager la société. Si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

- la déclaration du candidat (formulaire DC2) sur laquelle sera porté le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les services objet du marché, réalisés au cours des 3 derniers exercices disponibles,
- les effectifs du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des 3 dernières années.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Présentation d'une liste des principales prestations similaires réalisées par le candidat au cours des 3 dernières années.

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande. Il sera exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande et de la survenance des besoins en application des articles R. 2162-13 et R. 2162-14 du code de la commande publique. L'accord-cadre est conclu sans montant minimal ni maximal.

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

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: 18/02/2020 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.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 18/02/2020 Local time: 14:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published:

Novembre 2023.

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic ordering will be used

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal administratif de Montreuil

Postal address: 7 rue Catherine Puig

Town: Montreuil

Postal code: 93100

Country: France

E-mail: Grefte.ta-montreuil@juradm.fr

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

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Comité consultatif interdépartemental de Versailles de règlement amiable des litiges relatifs aux marchés publics

Postal address: 5 rue Leblanc

Town: Paris

Postal code: 75911

Country: France

E-mail: Ccira@parisidf.gouv.fr

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

Official name: Greffe du tribunal administratif

Postal address: 7 rue Catherine Puig

Town: Montreuil

Postal code: 93100

Country: France

E-mail: Grefte.ta-montreuil@juradm.fr

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

VI.5. Date of dispatch of this notice

15/01/2020