

France-Paris: Call centre
OJ S 12/2024 17/01/2024
Contract notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: GRDF

National registration number: 444786511

Postal address: 6 rue de Condorcet

Town: Paris

NUTS code: FR France

Postal code: 75009

Country: France

Contact person: Pierre-Hugues CHATREIX

E-mail: pierre-hugues.chatreix@external.engie.com

Telephone: +33 149188041

Internet address(es):

Main address: <http://www.grdf.fr/>

Address of the buyer profile: <https://externe.secoia.grdf.fr/portal/>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://externe.secoia.grdf.fr/portal/>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://externe.secoia.grdf.fr/portal/>

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.6. Main activity

Production, transport and distribution of gas and heat

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Externalisation activités clientèles Acheminement

Reference number: GRDF_AO_282055

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

La direction Relation Client de GRDF recherche un prestataire type centre d'appel pour réaliser des activités clientèle, traiter les demandes de prise & de modification de RDV, gérer les activités back office...

Les besoins de la Direction sont les suivants :

- Gestion des demandes/appels et suivi des réclamations clients (Appels sortants/back office /appels entrants)
- Gestion des données compteurs (Appels sortants/appels entrants et prise de RDV)
- Activité complémentaire sur le périmètre Back office / front Office

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 11 240 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79552000 Word-processing services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

II.2.4. Description of the procurement

La direction Relation Client de GRDF recherche un prestataire type centre d'appel pour réaliser des activités clientèle, traiter les demandes de prise & de modification de RDV, gérer les activités back office...

Les besoins de la Direction sont les suivants :

- Gestion des demandes/appels et suivi des réclamations clients (Appels sortants/back office /appels entrants)
- Gestion des données compteurs (Appels sortants/appels entrants et prise de RDV)
- Activité complémentaire sur le périmètre Back office / front Office

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: 60

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Le marché peut être reconduit 2 (deux) fois pour une durée de 12 (douze) mois par GRDF : la décision de

reconduction sera envoyée par GRDF au titulaire par courrier recommandé avec accusé de réception au moins

trois mois avant l'arrivée à échéance du marché.

Il ne pourra être ni reconduit ni prorogé tacitement

II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged number of candidates: 6 Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Exemple de rédaction :

Application des niveaux minimum de capacité définis aux sections III.1.2) et III.1.3)
Capacité économique et financière sur la base des documents définis à la section III.1.2 : 30%
Capacité professionnelle et technique sur la base des documents définis à la section III. 1. 3 : 70%

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:

Un formulaire DC1 ou lettre de candidature, comprenant notamment une déclaration sur l'honneur que le candidat n'entre dans aucun des cas d'exclusion de soumissionner à un marché public conformément à l'article R.2143-3 1° du Code de la commande publique

Un formulaire DC2, comportant l'ensemble des renseignements et documents demandés au titre des sections III.1.1, III.1.2 et III.1.3, notamment:

Copie du jugement d'ouverture du redressement judiciaire, si le candidat fait l'objet d'une telle procédure

numéro SIREN

Attestation de régularité fiscale

Attestations de régularité sociale

Les pouvoirs habilitant le signataire à engager le candidat individuel ou chaque membre du groupement.

Si le candidat s'appuie sur les capacités d'autres opérateurs économiques, il justifie des capacités de ce ou ces opérateurs économiques et apporte la preuve qu'il en disposera pour l'exécution du marché.

En cas de groupement ou de sous-traitance, les pièces énumérées au III.1.1, III.1.2 et III.1.3 doivent être produites pour chaque membre du groupement ou des sous-traitants.

Les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents justificatifs et moyens de preuve qui ont déjà été transmis à GRDF lors d'une précédente consultation et qui demeurent valables.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Liste et description succincte des critères de sélection:

- Chiffre d'Affaires global Hors Taxes réalisé sur les 3 dernières années.

- Bilans ou extraits de bilan concernant les 3 dernières années.

- Chiffre d'Affaires HT réalisé concernant les prestations objets du marché sur les 3 dernières années.

- Assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant les activités professionnelles en rapport avec l'objet de la consultation.
- Notation financière établie par des organismes indépendants.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Liste succincte:

- A minima 3 références avec des exemples de prestations réalisées en développant/attestant du savoir-faire équivalentes à celles demandées dans le marchés en question au cours des 5 dernières années.
- La description des infrastructures techniques et SI dont le candidat disposera pour la réalisation du marché.
- Indication des nombres (effectifs moyens annuel), des profils de l'entreprise : téléconseillers (distinction entre CDD, CDI et intérim) encadrants...
- Certification et qualifications établis par des organismes indépendants (exemple NF service relation client, ISO 9001...)

Minimum level(s) of standards possibly required:

Maîtrise de la langue Française.

III.1.7. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

Païement par virement bancaire à 60 jours date d'émission de la facture.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

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.1.4. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

Recourse to staged procedure to gradually reduce the number of solutions to be discussed or tenders to be negotiated

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: 30/01/2024 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: 7 (from the date stated for receipt of tender)

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

GRDF se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans mener de négociations

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal de Justice de Paris
Postal address: Parvis du Tribunal de Paris
Town: Paris
Postal code: 75017
Country: France
Telephone: +33 144325151

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:
Conformément à l'Ordonnance n°2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique, il est possible d'effectuer :
- un référé précontractuel prévu aux articles L.551-5 à L.551-12 du Code de justice administrative.
- un référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du CJA.

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

Official name: Tribunal Judiciaire de Paris
Postal address: Parvis du Tribunal de Paris
Town: Paris
Postal code: 75017
Country: France
Telephone: +33 144325151

VI.5. Date of dispatch of this notice

12/01/2024