

France-Saint-Denis: Helpdesk and support services

OJ S 22/2017 01/02/2017

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: CGET

National registration number: 130 019 847 00016

Postal address: 5 rue Pleyel

Town: Saint-Denis Cedex

NUTS code: FR1 Ile-de-France

Postal code: 93283

Country: France

Contact person: M. Laurent Cousin

E-mail: cget-marches@cget.gouv.fr

Telephone: +33 185586342

Fax: +33 185586340

Internet address(es):

Main address: <http://www.cget.gouv.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>

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=319248&orgAcronyme=d2v](https://www.marches-publics.gouv.fr/EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=319248&orgAcronyme=d2v)

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Other activity: Aménagement du territoire

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Mise en place d'une cellule d'assistance, d'accompagnement et de gestion du service web de georeferencement en quartiers de la politique de la ville.

Reference number: cgetgeoref

II.1.2.

Main CPV code

72253000 Helpdesk and support services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Le présent marché vise à mettre en place une cellule d'assistance, d'accompagnement et de gestion des abonnements à destination des utilisateurs de l'interface web sécurisée (mode dépôt retrait).l'assistance consiste à répondre à des sollicitations formulées par téléphone ou par mel et à apporter un appui au CGET dans les procédures administratives et techniques liées à l'utilisation de cet outil.

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)**

72253000 Helpdesk and support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR1 Ile-de-France

Main site or place of performance: Cget.

II.2.4. Description of the procurement

Le présent marché vise à mettre en place une cellule d'assistance, d'accompagnement et de gestion des abonnements à destination des utilisateurs de l'interface web sécurisée (mode dépôt retrait).l'assistance consiste à répondre à des sollicitations formulées par téléphone ou par mel et à apporter un appui au CGET dans les procédures administratives et techniques liées à l'utilisation de cet outil.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Qualité de l'équipe proposée (sous-critère 1 Profil du prestataire encadrant les téléintervenant 10 points — Sous critère 2: profil des téléintervenant mis à disposition 20 points) / Weighting: 30

Quality criterion - Name: Organisation des la cellule d'accompagnement et outils proposés / Weighting: 40

Price - Weighting: 30

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 prend effet à sa date de notification au titulaire pour une durée de 12 mois. Le marché peut être reconduit 3 fois pour 12 mois. Cette reconduction est tacite et le titulaire ne peut s'y opposer. Cependant le marché peut ne pas être reconduit par le pouvoir adjudicateur sur décision expresse, qui est adressée au titulaire avant la date de reconduction du marché.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Le CGET se réserve la possibilité d'utiliser les dispositions de l'article 30-i-7° du décret no 2016-360 du 25.3.2016 relatif aux marchés publics, pour la réalisation de prestations similaires à celles du marché initial.

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:

Liste et description succincte des conditions: — une déclaration de candidature (formulaire dc1 ou équivalent)

présentée par le candidat seul ou le mandataire en cas de groupement,

— pour les groupements, la désignation du mandataire du groupement (rubrique g du formulaire dc1),

— une déclaration sur l'honneur justifiant que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de

soumissionner obligatoires prévus aux articles 45 et 48 de l'ordonnance no 2015-899 du 23.7.2015 et qu'il est

en règle au regard des articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs

handicapés (formulaire dc1, attestations sur l'honneur ou équivalent),

— une copie du ou des jugements prononcés, si le candidat est en redressement judiciaire, attention: dans l'hypothèse où un candidat serait placé en redressement judiciaire après le dépôt de son offre, il

doit en informer sans délai le CGET.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global réalisé au cours des trois derniers exercices disponibles.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années.

Liste des références comparables à l'objet du marché, dans les trois dernières années, en mettant en relief leurs organisations et illustrées par des exemples concrets.

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: 02/03/2017 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: 4 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 03/03/2017 Local time: 14:00

Place:

Cget.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Le dossier de consultation peut être téléchargé à l'adresse: www.marches-publics.gouv.fr puis cliquez sur le bouton « accéder à la consultation ».

L'Entreprise peut:

— télécharger l'avis de publicité en cliquant sur le lien disponible dans le cartouche « avis de publicité »,

— télécharger le règlement de consultation en cliquant sur le lien disponible dans le cartouche « pièces de la consultation »,

— télécharger le DCE, en cliquant sur le lien « Dossier de consultation » dans le cartouche « Pièce de la consultation ».

Le téléchargement du règlement de consultation et de l'avis de publicité se fait sans authentification.

En cas de difficultés de téléchargement, les entreprises peuvent s'adresser directement au CGET par mail à l'adresse suivante: cget-marches@cget.gouv.fr.

Pour les candidats qui téléchargeraient les dossiers de consultation sans authentification ou si l'adresse communiquée était erronée, il est de leur responsabilité de consulter régulièrement le dossier disponible sur le site www.marches-publics.gouv.fr pour vérifier si des modifications ont été apportées au dossier ou si des questions et des réponses ont été publiées.

Le candidat devra produire un dossier d'offre comprenant:

— l'Offre du candidat doit contenir : l'acte d'engagement (Attri1) dûment complété, daté et signé
L'Acte d'engagement (Attri1) fourni par le CGET doit être intégralement complété (notamment les deux prix de la part forfaitaire) par le candidat ainsi que, le cas échéant, les formulaires relatifs aux groupements et à la sous-traitance.

— Le bordereau des prix unitaires de la part à bons de commandes dûment complété (Bpu)

— la décomposition des 2 prix forfaitaires (Dpgf).

— Le cadre de réponse, valant offre technique, dûment renseigné et contenant les informations suivantes:

1. Courte note de présentation dans laquelle le candidat décrit le besoin et ses enjeux;

2. Note méthodologique dans laquelle le candidat décrit les outils mise en place pour la réalisation des prestations (notamment le mode d'emploi) et identifie les risques justifiant le type de méthodologie préconisé par le candidat;

3. Note organisationnelle dans laquelle le candidat précise le nombre de télé intervenants dédié à la mission et le rôle de chaque membre de l'équipe affecté à la réalisation de la prestation par le biais d'un organigramme;

4. Proposition de tableaux de bord et/ou de reporting;

5. Présentation de l'équipe proposée accompagnée de CV anonymes des télé-intervenants.

Les CV doivent faire apparaître le niveau de qualification et les compétences techniques — et managériales pour le chef d'équipe — acquises au travers d'expériences récentes. Les CV doivent démontrer:

— une connaissance du secteur public (Etat, collectivités territoriales...) et associatif;

— une connaissance des outils d'assistance aux utilisateurs notamment la gestion de tickets et la gestion de bugs ; -une expérience solide en matière de téléassistance.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal administratif de Montreuil

Postal address: 7 rue Catherine Puig

Town: Montreuil Cedex

Postal code: 93558

Country: France

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

Telephone: +33 0149202000

Fax: +33 0149202099

Internet address: <http://montreuil.tribunal-administratif.fr/>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

— 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 concurrents évincés, et pouvant être

exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique — recours
contre une décision administrative prévu aux articles R. 421-1 à R. 421-7 du CJA, et pouvant être exercé dans
les 2 mois suivant la notification ou publication de la décision de l'organisme.

VI.5. Date of dispatch of this notice

27/01/2017