

France-Paris: Call centre

OJ S 37/2014 21/02/2014

Contract notice

Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: MTSFP

Postal address: 14 avenue Duquesne

Town: Paris 07 Sp

Postal code: 75350

Country: France

Contact person: Mme Emmanuelle Bara, déléguée à l'information et à la communication, représentante du pouvoir adjudicateur

For the attention of: M. Hubler Didier

E-mail: didier.hubler@sg.social.gouv.fr

Telephone: +33 140567883

Internet address(es):

Address of the buyer profile: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=157613&orgAcronyme=h8j>

Additional information can be obtained from:

Official name: Ministère des affaires sociales et de la santé, secrétariat général

Postal address: 14 avenue Duquesne

Town: Paris 07 Sp

Postal code: 75350

Contact person: Délégation à l'information et à la communication

For the attention of: Mme Pierrard Clothilde

E-mail: clothilde.pierrard@sg.social.gouv.fr

Specifications and additional documents (including documents for competitive dialogue and a dynamic purchasing system) can be obtained from:

Official name: Plateforme dédiée aux achats publics de l'État

Postal address: 14 avenue Duquesne

Town: Paris 07sp

Postal code: 75350

Contact person: Délégation à l'information et à la communication

For the attention of: M. Hubler Didier

Internet address: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=157613&orgAcronyme=h8j>

Tenders or requests to participate must be submitted: Official name: Ministère des affaires sociales et de la santé, secrétariat général

Postal address: 14 avenue Duquesne

Town: Paris 07 Sp

Postal code: 75350

Contact person: Délégation à l'information et à la communication, bureau du budget et de la commande publique

For the attention of: M. Hubler Didier

E-mail: didier.hubler@sg.social.gouv.fr

Internet address: <https://www.marches-publics.gouv.fr/index.php?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=63223&orgAcronyme=h8j>

I.2. Type of the contracting authority

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.3. Main activity

Health

Social protection

I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities

The contracting authority is purchasing on behalf of other contracting authorities: no

Section II: Object of the contract

II.1. Description

II.1.1. Title attributed to the contract by the contracting authority

Mise en place et gestion d'un centre de contacts.

II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery

Services

Service category No 7: Computer and related services

Main site or place of performance: Ministère des affaires sociales et de la santé, secrétariat général, délégation à l'information, 14 av. Duquesne, 75007 Paris.

NUTS code

II.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

II.1.4. Information about framework agreement

Framework agreement with a single operator

Duration of the framework agreement

Duration in months: 12

II.1.5. Short description of the contract or purchase(s)

Le marché porte sur la mise en place et gestion d'un centre de contacts.

Les prestations attendues sont les suivantes :

- la fourniture d'une solution technique dédiée permettant de collecter, distribuer et traiter les demandes de renseignements reçues par téléphone,
- la mise à disposition de personnel qualifié pour apporter des réponses à ces demandes,
- la création, la gestion et l'enrichissement d'une base documentaire permettant au personnel de fournir des renseignements précis en adéquation avec les orientations du ministère,
- la restitution des informations du pilotage de l'activité,
- l'organisation du service permettant en un temps restreint une forte montée et redescende en charge, si nécessaire, en raison notamment des alertes sanitaires à traiter,
- la capacité d'émettre des appels si nécessaire,
- la réorientation des appelants vers les services compétent,
- la collecte, auprès des appelants, des données notamment nominatives.

II.1.6. CPV code(s)

79512000 Call centre

II.1.7. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

II.1.8. Lots

This contract is divided into lots: no

II.1.9. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2. Scope of the procurement

II.2.1. Total quantity or scope

Le marché est un marché à bons de commande au sens de l'article 77 I du code des marchés publics.

Le marché comprend des prestations dont les quantités sont fonction des besoins de l'administration et qui font l'objet de prix unitaires.

Le marché ne comporte ni montant minimum ni montant maximum.

Le marché a une durée de 12 mois. Il est reconductible 3 fois. Sa durée totale, reconductions comprises, ne peut excéder 48 mois.

Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction du marché.

Il n'est versé au titulaire aucune indemnité en cas de non reconduction du marché.

Le futur titulaire devra être en mesure de traiter un maximum de 80 000 contacts par jour. À titre indicatif, de 2009 à 2013, 8 lignes d'information téléphonique de crises ont été mises en place avec un maximum d'appels à traiter variant de moins de 150 à 5000 par jour, pour une durée variant de quelques jours à plusieurs mois pour un total de 33 mois d'ouverture environ et 91213 appels reçus. 5 lignes d'information téléphonique hors crise (Info canicule) ont été ouvertes pour un total de 15 mois d'ouverture et 11677 appels reçus avec un maximum d'appels à traiter variant de 154 par mois à 2811 par mois. Cette volumétrie est indicative et ne présage pas des commandes futures.

II.2.2. Information about options

Options: yes

Description of options: Le marché est reconductible trois fois par période d'un an. Sa durée totale, reconductions comprises, ne peut excéder 48 mois.

Conformément aux articles 35-ii-4 et 35-ii-5 du code des marchés publics, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de négocier avec le titulaire du marché des marchés complémentaires de fournitures et/ou de services.

II.2.3. Information about renewals

This contract is subject to renewal: yes

Number of possible renewals: 3

II.3. Duration of the contract or time limit for completion

Duration in months: 12 (from the award of the contract)

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions related to the contract

III.1.1. Deposits and guarantees required

Il n'y a pas de cautionnement et de garanties exigés.

III.1.2.

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

Le financement est assuré par les ressources propres du ministère des affaires sociales et de la santé. Paiement par virement administratif après service fait selon les règles de la comptabilité publique. Conformément au décret n° 2002-232 du 21 février 2002 modifié, le délai de paiement est de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

III.1.3. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

En cas d'attribution du marché, le groupement se verra imposer la forme d'un groupement conjoint avec mandataire solidaire. Les candidats ne pourront présenter pour le marché, plusieurs offres en agissant à la fois en qualité d'entrepreneur individuel et de membre d'un ou plusieurs groupements. Si le candidat se présente sous la forme d'un groupement d'entreprises, il devra indiquer la forme juridique du groupement et désigner l'entreprise mandatée pour représenter l'ensemble des membres du groupement.

III.1.4. Contract performance conditions

The performance of the contract is subject to particular conditions: no

III.2. Conditions for participation

III.2.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions: — lettre de candidature (formulaire Dc1) stipulant que le candidat ne fait l'objet d'aucune interdiction de soumissionner, au sens de l'article 43 du code des marchés publics (ou règles d'effet équivalent pour les candidats non établis en France).

Le candidat fournira une lettre de candidature et d'habilitation du mandataire par ses cotraitants, obligatoirement établie sur l'imprimé Dc1 avec le pouvoir de la personne habilitée à engager le candidat ou le groupement

— déclaration (formulaire Dc2),

— copie du ou des jugement (s) prononcé(s) si le candidat est en redressement judiciaire.

III.2.2. Economic and financial ability

List and brief description of conditions: Le candidat fournit un formulaire Dc2 (déclaration du candidat) précisant en annexe, les renseignements suivants:

— déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les services objet du marché, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles.

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions:

Le candidat fournit un formulaire Dc2 (déclaration du candidat) précisant en annexe les renseignements suivants :

— présentation d'une liste des principaux services effectués au cours des 3 dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public et privé (les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique,

— déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des 3 dernières années,

— indication des titres d'études et professionnels de l'opérateur économique et/ou des cadres de l'entreprise, et notamment des responsables de prestations de services de même nature

que celle du marché,

— déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation de marchés de même nature.

En cas de co-traitance et/ou de sous-traitance chaque membre ou chaque sous-traitant doit fournir les mêmes documents que ceux listés ci-dessus.

Si le candidat s'appuie sur d'autres opérateurs économiques pour présenter sa candidature: production pour chacun de ces opérateurs des mêmes documents qui sont exigés du candidat pour justifier de ses capacités professionnelles, techniques et financières et production d'un engagement écrit de chacun de ces opérateurs justifiant que le candidat dispose de leurs capacités pour l'exécution du marché. Les renseignements demandés ci-dessus seront formulés dans le cadre des formulaires Dc1 et Dc2 dûment complétés. Les formulaires précités sont disponibles sur les liens suivants: http://www.economie.gouv.fr/directions_services/daj/marches_publics/formulaires/DC/daj_dc.htm.

III.2.4. Information about reserved contracts

III.3. Conditions specific to services contracts

III.3.1. Information about a particular profession

Execution of the service is reserved to a particular profession: no

III.3.2. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract: yes

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Open

IV.1.2. Information about the limits on the number of candidates to be invited

IV.1.3. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of Criteria below

1. Ressources humaines (dont recrutement, formation évaluation : 15 % , responsables du projet 10 %). Weighting 25
2. Architecture téléphonique et organisation du centre d'appels. Weighting 20
3. Procédures, planning de mise en place et de déploiement en début de marché et d'activation en situation de crise. Weighting 20
4. Outils de suivi et de pilotage. Weighting 5
5. Prix des prestations. Weighting 30

IV.2.2. Information about electronic auction

An electronic auction will be used: no

IV.3. Administrative information

IV.3.1. File reference number attributed by the contracting authority

aoo centre de contacts dicom

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

no

IV.3.3. Conditions for obtaining specifications and additional documents or descriptive document

IV.3.4. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

1.4.2014 - 12:00

IV.3.5. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.3.6. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

French.

IV.3.7. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 4 (from the date stated for receipt of tender)

IV.3.8. Conditions for opening of tenders

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

VI.2. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

VI.3. Additional information

Conformément à l'article 56 II 1 du code des marchés publics, le dossier de consultation est téléchargeable sur la "Place" à l'adresse suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.>

[EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=157613&orgAcronyme=h8j](https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=157613&orgAcronyme=h8j)

Les offres seront obligatoirement transmises par voie électronique via la PLACE à l'adresse suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.>

[EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=157613&orgAcronyme=h8j](https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=157613&orgAcronyme=h8j)

Les modalités de remise des offres sont indiquées dans le règlement de la consultation.

Pour toutes questions sur la "Place", les candidats peuvent contacter pmi.support@atexo.com ou téléphoner au +33 820207743.

Date d'envoi du présent avis au JOUE et au BOAMP : 18.2.2014.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris

Postal code: 75181

E-mail: greffe.ta-paris@juriadm.fr

Body responsible for mediation procedures

Official name: Comité consultatif de règlement amiable des différends ou des litiges relatifs aux marchés publics

Postal address: 6 rue Louise Weill - bâtiment Condorcet

Town: Paris

Postal code: 75703

VI.4.2. Review procedure

VI.4.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Greffe du tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris

Postal code: 75181

E-mail: greffe.ta-paris@juriadm.fr

VI.5. Date of dispatch of this notice

18.2.2014