

France-Lyon: Call centre
OJ S 46/2016 05/03/2016
Contract award notice
Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Carsat Rhône Alpes
Postal address: 35 rue Maurice Flandin
Town: Lyon
Postal code: 69436
Country: France
For the attention of: M. Joëlle Danton-Kiner
E-mail: polemarches@carsat-ra.fr
Telephone: +33 472919310

Internet address(es):

Address of the buyer profile: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/index.jsp>

I.2. Type of the contracting authority

Other

I.3. Main activity

Social protection

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

Section II: Object of the contract

II.1. Description

II.1.1. Title

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

Services
Service category No 27: Other services
NUTS code

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

II.1.4. Short description of the contract or purchase(s)

Prestation de centre d'appels. Prise en charge des appels entrants relatifs aux demandes d'information sur la retraite du régime général.

II.1.5. CPV code(s)

79512000 Call centre

II.1.6. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

II.2. Total value of the contract/lot

II.2.1. Total value of the contract/lot

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Open

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of

1. Qualité de l'organisation — Dispositif de supervision. Weighting 10
2. Qualité de l'organisation — Dispositif de mesure de la qualité. Weighting 5
3. Qualité de l'organisation — Dispositif de suivi et reporting. Weighting 5
4. Expérience et compétence des intervenants. Weighting 7
5. Effectif proposé pour atteindre le niveau de service demandé. Weighting 8
6. Qualité du dispositif — Infrastructure informatique. Weighting 10
7. Qualité du dispositif — Mesures pour garantir la sécurité des données. Weighting 5
8. Proposition financière — Sur la base d'une simulation financière. Weighting 45
9. Insertion sociale. Weighting 5

IV.2.2. Information about electronic auction

IV.3. Administrative information

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

2015-206-APOO030

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

Contract notice

Notice number in the OJ S: [2015/S 192-348237](#) of 3.10.2015

Section V: Award of contract

Contract No: 2015-206-APOO030

Lot No: 1

- Lot title: Fournituer d'une prestation «centre d'appels»

V.1. Date of conclusion of the contract

V.2. Information about tenders

Number of tenders received: 10

V.3. Name and address of the contractor

Official name: Arvato

Postal address: rue des Frères Lumière

Town: Vendin-le-Vieil

Postal code: 62880

V.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot:

Value: 2 028 000 EUR

Including VAT. VAT rate (%) 20

V.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about European Union funds

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

VI.2. Additional information

Références de l'avis initial mis en ligne sur le site BOAMP.

Annonce n° 15-149330, mise en ligne le 1.10.2015.

Date d'envoi du présent avis au JOUE et au BOAMP: 2.3.2016.

VI.3. Procedures for review

VI.3.1. Review body

Official name: Tribunal de grande instance de Lyon

Postal address: 67 rue Servient

Town: Lyon

Postal code: 69003

Telephone: +33 472907012

VI.3.2. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures: Tout intéressé peut contester un manquement éventuel aux obligations de publicité et/ou de mise en concurrence dans le cadre d'un référé précontractuel (article L1441-1 et L1441-2 du Code de Procédure Civile) jusqu'à la signature du marché objet de la présente procédure;

Conformément aux dispositions de l'article 80 du Code des marchés publics, la Carsat Rhône-Alpes respectera un délai d'au moins 16 jours entre la réception, par le soumissionnaire non retenu, du courrier l'informant du rejet de son offre, et la conclusion du contrat. Ce délai est ramené à 11 jours en cas d'envoi électronique de l'information sus-mentionnée.

tout intéressé dispose d'un délai de 31 jours à compter de la publication de l'avis d'attribution du marché au Journal Officiel de l'union Européenne, pour contester un manquement éventuel aux obligations de publicité et/ou de mise en concurrence, dans le cadre d'un référé contractuel (article L1441-3 du Code de Procédure Civile — articles 2 à 4 de l'ordonnance 2009-515 du 7.5.2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique).

En l'absence de publication d'un avis d'attribution, la juridiction peut être saisie jusqu'à l'expiration d'un délai de 6 mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du marché.

VI.3.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

VI.4. Date of dispatch of this notice

2.3.2016