

France-Saint-Denis: Call centre

OJ S 52/2016 15/03/2016

Contract notice

Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: INPES

Postal address: 42 bd de la Libération

Town: Saint-Denis Cedex

Postal code: 93203

Country: France

For the attention of: Mme Litzler Pauline

E-mail: gestiontis1@inpes.sante.fr

Telephone: +33 149332214

Fax: +33 149332386

Internet address(es):

General address of the contracting authority: <http://www.inpes.sante.fr>

Address of the buyer profile: <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Electronic submission of tenders and requests to participate: <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Additional information can be obtained from:

the abovementioned address

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

the abovementioned address

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

I.2. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.3. Main activity

Health

Education

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 la gestion du premier niveau de la ligne téléphonique d'aide à l'arrêt du tabac -tabac info service (TIS).

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

Services

Service category No 5: Telecommunications services
Main site or place of performance: INPES, 93203 Saint-Denis Cedex
NUTS code FR106 Seine-Saint-Denis

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

The notice involves a public contract

II.1.4. Information about framework agreement

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

Marché pour la mise en place et la gestion du premier niveau de la ligne téléphonique d'aide à l'arrêt du tabac -tabac info service (TIS).

II.1.6. CPV code(s)

79512000 Call centre, 64200000 Telecommunications services, 72420000 Internet development services

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

L'INPES gère la ligne tabac info service dotée de deux niveaux de réponse: un premier niveau pour les questions les plus simples sur le tabac ainsi que l'envoi de documents et un second niveau pour les demandes de conseils personnalisés. Le titulaire devra gérer le premier niveau de réponse de tabac info service. Il s'agira notamment de gérer la ligne téléphonique: reprise du numéro court 3989, assurer sur le plan technique, logistique, humain, la réception et le traitement des appels avec mise en relation des appelants avec le second niveau, assurer l'envoi de SMS, assurer l'envoi de documents, assurer un reporting quantitatif et qualitatif, la participation aux comités de pilotage, la formation initiale et continue des téléconseillers, la démarche qualité, conserver le label « aide en santé », la maintenance corrective / évolutive + l'hébergement de l'extranet de TIS.

A titre indicatif et non contractuel, le nombre d'appels traités est estimé à 35 000 par an.

Pour information, en 2014 le premier niveau de TIS a reçu près de 35 000 appels et en a traité plus de 32 500. 28 % de ces appels sont des appels invalides. Environ 15 700 appels donnent lieu à une mise en relation avec un tabacologue, et 6 000 appels à un envoi de documentation. La durée moyenne des appels à contenu traités par le premier niveau est de 3:40 minutes environ.

II.2.2. Information about options

Options: yes

Description of options: Le marché est conclu pour une durée de 12 mois, renouvelable 3 fois par tacite reconduction, par période de 12 mois sans que la durée globale du marché ne puisse excéder 48 mois.

II.2.3. Information about renewals

This contract is subject to renewal: yes

Number of possible renewals: 3

In the case of renewable supplies or service contracts, estimated timeframe for subsequent contracts:

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

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

III.1.2. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

Financement sur ressources propres de l'INPES. Paiement sous 30 jours à réception de la facture conformément à l'art 98 du CMP modifié par le décret 2013-269 du 29.3.2013, et sous réserve de l'acceptation du service fait. Le mode de règlement choisi par l'administration est le virement sur le compte du titulaire.

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

Dès lors que plusieurs entreprises s'associent en groupement pour couvrir la globalité des prestations, il est porté à leur connaissance que l'INPES demandera la forme du groupement solidaire après l'attribution du marché: en effet, il conviendra que chacune des entreprises soit engagée pour la totalité du marché; l'une d'entre elles, désignée comme mandataire, représentera l'ensemble du groupement vis-à-vis de la personne responsable du marché.

Il est interdit aux candidats de présenter pour le marché plusieurs offres en agissant à la fois:

- en qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements;
- en qualité de membres de plusieurs groupements.

La composition du groupement ne peut être modifiée entre la date de remise des candidatures et la date de signature du marché, hors cas prévu à l'article 51 alinéa V du CMP.

Dans l'hypothèse où un groupement d'entreprises opte pour une transmission électronique de sa candidature et de son offre, seul le mandataire du groupement est habilité à signer.

III.1.4. Contract performance conditions

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: Pour établir leur dossier, les candidats devront fournir:

1) une lettre d'intention de soumissionner sur papier à en-tête ou lettre de candidature (imprimé DC1), dûment complétée, datée et signée par la personne habilitée à engager la société ou tout document libre dûment complété et signé incluant les informations demandées aux articles 43 et 44 du code des marchés publics. Si le candidat est en redressement judiciaire, une copie du ou des jugements prononcés à cet effet.

2) Une déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement (imprimé DC2) ou tout document libre sur papier à en-tête, dûment complété incluant les informations demandées. Les formulaires DC 1 et DC2 sont disponibles sur le site <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>

III.2.2. Economic and financial ability

List and brief description of conditions: 3) Une présentation de la structure, exposant les moyens techniques et humains, le chiffre d'affaires global sur les trois dernière années ainsi que la part du CA concernant les fournitures ou services objet du marché.

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions:

Une présentation du candidat indiquant:

- 4) des références datées et détaillées dans le domaine GRC (gestion de la relation client) précisant pour chacune d'entre elles le lieu et les missions du centre d'appels, les délais de mise en place, les volumes d'appels gérés, le client;
- 5) des références datées et détaillées dans le domaine de la réception d'appels en rapport avec la santé précisant pour chacune le lieu et les missions du ou des centres d'appels concernés, le type de service apporté, les délais de mise en place, les volumes d'appels gérés, le client;.
- 6) des références datées et détaillées dans le domaine du développement et de la gestion d'interfaces informatiques de type extranet précisant le rôle de l'interface développée, le type de données hébergées, les utilisateurs /bénéficiaires de l'outil, le client;
- 7) à titre facultatif, la charte déontologique du candidat s'il en dispose.

III.2.4. Information about reserved contracts

III.3. Conditions specific to services contracts

III.3.1. Information about a particular profession

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

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Restricted

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

Envisaged minimum number 5: and Maximum number 7

Objective criteria for choosing the limited number of candidates: 1) Nombre et pertinence des références présentées dans le domaine de la GRC (gestion relation client): 20 %
trois références les plus pertinentes et récentes sont demandées aux candidats. Pour chaque référence, indiquer a minima: la volumétrie, le client, la date de la référence, la description de la mission.

2)nombre et pertinence en matière de réception d'appels dans le domaine de la santé: 40 %
Trois références les plus pertinentes et récentes sont demandées aux candidats. Pour chaque référence, indiquer a minima: la volumétrie, le client, la date de la référence, la description de la mission.

3) Garanties techniques et financières (équipements informatiques, technologie employée, effectifs, chiffre d'affaires, organisation): 20 %

4) Nombre et pertinence en matière de développement et de gestion d'interfaces informatiques type extranet: 20 %.

Trois références les plus pertinentes et récentes sont demandées aux candidats. Pour chaque référence, indiquer a minima: le client, la date de la référence, la description de la mission.

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 Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

IV.2.2. Information about electronic auction

IV.3. Administrative information

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

16-02

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

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

19.4.2016 - 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

IV.3.8. Conditions for opening of tenders

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

VI.2. Information about European Union funds

VI.3. Additional information

En application de l'article 56 du code des marchés publics, les candidatures pourront être communiquées à l'INPES, soit par voie classique (envoi papier), soit par voie électronique dans les conditions ci-après définies. Les candidats doivent choisir entre, d'une part, la transmission électronique de leur candidature ou, d'autre part, leur envoi sur un support papier. Il n'est pas permis de combiner les procédés de réponse. Autrement dit, tout candidat qui dépose sa candidature sous une forme choisie, doit obligatoirement déposer son offre sous la même forme. Néanmoins, conformément à l'article 6 de l'arrêté du 14.12.2009 relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics, le candidat qui effectue une transmission électronique peut également transmettre une copie de sauvegarde sur un support physique électronique ou sur un support papier. Cette copie de sauvegarde doit impérativement parvenir dans les délais impartis pour la remise des candidatures et porter la mention «Copie de sauvegarde».

Quel que soit le mode de transmission choisi, les plis devront impérativement parvenir à l'INPES au plus tard le 19.4.2016 à 12:00 précises. Les plis transmis par voie postale ou

coursier devront porter la mention suivante «ne pas ouvrir — AOR — gestion et mise en place TIS niveau 1».

Pour envoyer sa proposition par voie électronique, le candidat doit s'inscrire sur la plateforme de réponse aux consultations dématérialisées de l'INPES en se connectant à l'adresse Internet suivante <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Il sélectionne alors la consultation concernée dans la liste des procédures en cours de l'inpes et suit la procédure de dépôt des plis détaillée sur le site.

En cas de difficultés, une hotline est à la disposition des candidats au 01 76 64 74 07 (le service de support est ouvert de 9:00 à 19:00 les jours ouvrés) ou à la rubrique « aide » à l'adresse suivante: <http://www.marches-publics.gouv.fr>.

Date d'envoi du présent avis au JOUE et au BOAMP: 10.3.2016.

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

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

Telephone: +33 149202000

Fax: +33 149202098

VI.4.2. Review procedure

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

Official name: Tribunal administratif de Montreuil

Postal address: 7 rue Catherine Puig

Town: Montreuil

Postal code: 93100

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

Telephone: +33 149202000

Fax: +33 149202098

VI.5. Date of dispatch of this notice

10.3.2016