

France-Montreuil: Customer services

OJ S 53/2016 16/03/2016

Contract award notice

Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Pôle emploi DGA SI

Postal address: 70 rue de Lagny

Town: Montreuil

Postal code: 93100

Country: France

Contact person: ao_pad.00316@pole-emploi.fr

For the attention of: SG département achats et gestion des marchés

Internet address(es):General address of the contracting authority: <http://pole-emploi.e-marchespublics.com/>**I.2. Type of the contracting authority****I.3. Main activity****I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities****Section II: Object of the contract**

II.1. Description**II.1.1. Title**

Marché de Prestations d'appui à distance.

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

Services

Service category No 7: Computer and related services

NUTS code

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

The procurement involves the establishment of a framework agreement

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

Marché de prestations d'appui à distance, centré sur le traitement des demandes d'inscriptions des demandeurs d'emploi, la gestion de la hotline technique pôle — emploi.fr et Attestations Employeurs Dématérialisées, et autres traitements métiers simples complémentaires, sur le périmètre géographique Métropole et Doms Américains et Indiens.

II.1.5. CPV code(s)

79342300 Customer services, 72310000 Data-processing services, 79512000 Call centre

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

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

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. 1) Prix. Weighting 52
2. 2) Technique, dont:. Weighting 45
3. 2.1) Organisation proposée. Weighting 20
4. 2.2) solution technique/organisationnelle. Weighting 5
5. 2.3) performance du service. Weighting 5
6. 2.4) évolutivité. Weighting 15
7. 3) Rso/ Développement durable. Weighting 3

IV.2.2. Information about electronic auction

IV.3. Administrative information

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

SI/AOO/2014/19

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

Contract notice

Notice number in the OJ S: [2015/S 024-040002](#) of 4.2.2015

Section V: Award of contract

Contract No: SI/C15/12a

Lot title: Marché de prestations d'appui à distance, centré sur le traitement des demandes d'inscriptions des demandeurs d'emploi, la gestion de la hotline technique pôle — emploi.fr et Attestations Employeurs Dématérialisées, et autres traitements métiers simples complémentaires, sur le périmètre géographique Métropole et Doms Américains et Indiens

V.1. Date of conclusion of the contract

24.6.2015

V.2. Information about tenders

Number of tenders received: 9

V.3. Name and address of the contractor

Official name: Tessi Documents Services

Postal address: 116 rue de Silly

Town: Boulogne-Billancourt

Postal code: 92100

Country: France

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

Total value of the procurement:

Value: 106 000 000 EUR

Including VAT. VAT rate (%) 20

V.5. Information about subcontracting

Contract No: SI/C15/12b

Lot title: Marché de prestations d'appui à distance, centré sur le traitement des demandes d'inscriptions des demandeurs d'emploi, la gestion de la hotline technique pôle — emploi.fr et Attestations Employeurs Dématérialisées, et autres traitements métiers simples complémentaires, sur le périmètre géographique Métropole et Doms Américains et Indiens

V.1. Date of conclusion of the contract

24.6.2015

V.2. Information about tenders

Number of tenders received: 9

V.3. Name and address of the contractor

Official name: Webhelp SAS

Postal address: 161 rue de Courcelles

Town: Paris

Postal code: 75017

Country: France

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

Total value of the procurement:

Value: 106 000 000 EUR

Including VAT. VAT rate (%) 20

V.5. Information about subcontracting**Section VI: Complementary information**

VI.1. Information about European Union funds**VI.2. Additional information**

Le contrat relatif au présent marché est consultable auprès du Directeur Adjoint des Achats et Moyens Généraux, à l'adresse suivante:

DSI de pôle emploi

DAAMG

70 rue de Lagny

93100 Montreuil

Références de l'avis initial paru au BOAMP.

Parution n^o: 24 B, annonce no 369 du 4.2.2015.

Date d'envoi du présent avis au JOUE et au BOAMP: 11.3.2016.

VI.3. Procedures for review**VI.3.1. Review body****VI.3.2. Review procedure**

Precise information on deadline(s) for review procedures: — soit contre un acte détachable du contrat dans un délai maximal de deux mois à compter de la notification de la présente décision;

— soit avant la conclusion du contrat sur la base de l'article L.551-1 du code de justice administrative;

— soit après la conclusion du contrat sur la base de l'article L.551-13 du code de justice administrative dans un délai de 31 jours suivant les conditions fixées à l'article R.551-7 du même code;

— soit par un recours de pleine juridiction contestant la validité du contrat ou de certaines de ses clauses dans un délai de deux mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicité appropriées. En cas de demande indemnitaire, un recours administratif préalable doit être exercé auprès du directeur général Adjoint SI de pôle emploi — 70 rue de lagny — 93100 Montreuil;

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

VI.4. Date of dispatch of this notice

11.3.2016