

France-Paris: Call centre  
OJ S 68/2018 07/04/2018  
Contract award notice  
Services

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

**Section I: Contracting authority**

---

**I.1. Name and addresses**

Official name: Ministère Santé  
Postal address: 14 avenue Duquesne  
Town: Paris  
NUTS code: FR101 Paris  
Postal code: 75350  
Country: France  
E-mail: [nicolas.morizot@sante.gouv.fr](mailto:nicolas.morizot@sante.gouv.fr)  
Telephone: +33 140566759  
**Internet address(es):**  
Main address: <http://solidarites-sante.gouv.fr/>

**I.4. Type of the contracting authority**

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

**I.5. Main activity**

Health

**Section II: Object**

---

**II.1. Scope of the procurement****II.1.1. Title**

Mise en place et gestion d'un centre de contacts  
Reference number: DGS-VSS-2017-Centre\_contacts

**II.1.2. Main CPV code**

79512000 Call centre

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Fourniture d'une solution technique dédiée permettant de collecter, distribuer et traiter les demandes de renseignements reçues par téléphone — mise à disposition de personnel qualifié pour apporter des réponses à ces demandes — création, gestion et enrichissement d'une base documentaire permettant au personnel de fournir des renseignements et des recommandations précis en adéquation avec les messages et recommandations du ministère chargé de la santé — restitution des informations du pilotage de l'activité, incluant notamment des informations qualificatives permettant une adaptation de la stratégie et des messages de l'administration — 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 — capacité d'émettre des appels si nécessaire; de réorienter les appelants vers les services compétents — collecte, auprès des appelants, des données notamment nominatives.

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

#### **II.1.7. Total value of the procurement**

Value excluding VAT: 250 000,00 EUR

### **II.2. Description**

#### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

79512000 Call centre

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: FR101 Paris

Main site or place of performance: Paris.

#### **II.2.4. Description of the procurement**

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

#### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Valeur technique / Weighting: 65

Quality criterion - Name: Performance sociale de l'offre / Weighting: 5

Price - Weighting: 30

#### **II.2.11. Information about options**

Options: no

#### **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 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**

The procurement involves the establishment of a framework agreement

##### **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.2.1. Previous publication concerning this procedure**

Notice number in the OJ S: [2018/S 004-005169](#)

##### **IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system**

#### **IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice**

### **Section V: Award of contract**

---

**Contract No:** 1300133101

**Title:**

Mise en place et gestion d'un centre de contact

A contract/lot is awarded: yes

#### **V.2. Award of contract**

##### **V.2.1. Date of conclusion of the contract**

03/04/2018

##### **V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 3

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

##### **V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: Acticall France SAS

Postal address: 50/52 boulevard Haussmann

Town: Paris

NUTS code: FR101 Paris

Postal code: 75009

Country: France

Internet address: <https://www.sitel.com/fr/gestion-experience-client-acticall/>

The contractor is an SME: no

##### **V.2.4. Information on value of the contract/lot**

Initial estimated total value of the contract/lot: 250 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 250 000,00 EUR

##### **V.2.5. Information about subcontracting**

### **Section VI: Complementary information**

---

#### **VI.3. Additional information**

#### **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: 75004

Country: France

E-mail: [greffe.ta-paris@juradm.fr](mailto:greffe.ta-paris@juradm.fr)

Telephone: +33 144594400

Fax: +33 144594646

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

#### **VI.4.3. Review procedure**

Precise information on deadline(s) for review procedures:

- 1) le référé précontractuel (articles L.551-1 à L. 551-12, et R. 551-1 à R. 551-6 du code de justice administrative) peut être introduit jusqu'à la signature du contrat;
- 2) le référé contractuel (L. 551-13 à L. 551-23, et R. 551-7 à R.551-10 du code de justice administrative) introduit après la signature du contrat dans un délai de 31 jours, à compter de la publication d'un avis d'attribution du contrat au Journal officiel de l'union européenne (JOUE) ou dans un délai de 6 mois, à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat, si aucun avis d'attribution n'a été publié ou si aucune notification de la conclusion du contrat n'a été effectuée;
- 3) le recours de pleine juridiction en contestation de la validité du contrat (CE, Ass, 4.4.2014, Département de Tarn-Et-Garonne, req. n° 358994) introduit par tout tiers à un contrat administratif susceptible d'être lésé dans ses intérêts de façon suffisamment directe et certaine par sa passation ou ses clauses dans un délai de 2 mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicité appropriées

#### **VI.5. Date of dispatch of this notice**

05/04/2018