

France-Lyon: Telephone operator services

OJ S 71/2023 11/04/2023

Contract notice

Services

## Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

## Section I: Contracting authority

---

### I.1. Name and addresses

Official name: carsat Rhône Alpes

National registration number: 77564823100014

Postal address: 18 avenue Georges Pompidou

Town: Lyon

NUTS code: FRK26 Rhône

Postal code: 69003

Country: France

E-mail: [Polemarches@carsat-ra.fr](mailto:Polemarches@carsat-ra.fr)

#### Internet address(es):

Main address: <https://www.carsat-ra.fr>

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

### I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: [https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent\\_detail.do?](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2023_K3Od2cpTP6)

[PCSLID=CSL\\_2023\\_K3Od2cpTP6](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2023_K3Od2cpTP6)

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: [https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent\\_detail.do?PCSLID=CSL\\_2023\\_K3Od2cpTP6](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2023_K3Od2cpTP6)

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

Other type: Organisme de sécurité sociale

### I.5. Main activity

Social protection

## Section II: Object

---

### II.1. Scope of the procurement

#### II.1.1. Title

prestation appels entrants et sortants, fourniture d'une offre téléphonique " bien vieillir" pour les carsta Auvergne et Rhône Alpes

Reference number: 2023-206-APOO-029

#### II.1.2. Main CPV code

79511000 Telephone operator services

#### II.1.3. Type of contract

Services

#### **II.1.4. Short description**

la prestation a pour objet une prestation de centre d'appels téléphoniques pour le traitement d'appel entrants et d'appel sortants, de façon qualifiée en action sociale

#### **II.1.5. Estimated total value**

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

This contract is divided into lots: no

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

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

79511000 Telephone operator services

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

NUTS code: FRK Auvergne-Rhône-Alpes

Main site or place of performance: carsat Rhône-Alpes, 18 avenue Georges Pompidou, 69003 Lyon

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

la prestation a pour objet une prestation de centre d'appels téléphoniques pour le traitement d'appel entrants et d'appel sortants, de façon qualifiée en action sociale

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

Criteria below

Quality criterion - Name: VALEUR TECHNIQUE / Weighting: 60

Price - Weighting: 40

#### **II.2.6. Estimated value**

#### **II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system**

Duration in months: 48

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

le marché est conclu pour une durée de 1 an. Il est renouvelable d'année en année par tacite reconduction. Toutefois, la durée totale du marché ne peut excéder 4 ans

#### **II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

#### **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 III: Legal, economic, financial and technical information**

---

#### **III.1. Conditions for participation**

##### **III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers**

List and brief description of conditions:

copie du ou des jugements prononcés, si le candidat est en redressement judiciaire.

Déclaration sur l'honneur du candidat justifiant qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-11 du Code de la Commande Publique, concernant les interdictions de soumissionner. Si le candidat est établi en France, une déclaration sur l'honneur du candidat justifiant que le travail est effectué par des salariés employés régulièrement au regard des articles L. 1221-10, L. 3243-2 et R. 3243-1 du code du travail (dans le cas où le candidat emploie des salariés, conformément à l'article D. 8222-5-3° du code du travail). Si le candidat est établi ou domicilié à l'étranger, une déclaration sur l'honneur du candidat attestant qu'il fournit à ses salariés des bulletins de paie comportant les mentions prévues à l'article R. 3243-1 du code du travail, ou des documents équivalents

### **III.1.2. Economic and financial standing**

List and brief description of selection criteria:

présentation des capacités techniques, financières et professionnelles de la société à assurer la prestation (moyens humains, moyens matériels, chiffres d'affaires pour les 3 derniers exercices) et présentation de références pour des prestations similaires

### **III.1.3. Technical and professional ability**

List and brief description of selection criteria:

liste de références, pour des prestations similaires, précises et identifiables (nom de l'organisme, correspondant, description des prestations) lors des 3 dernières années

## **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  
Framework agreement with a single operator

#### **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.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate**

Date: 09/05/2023 Local time: 11:00

#### **IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates**

#### **IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted**

French

#### **IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender**

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

#### **IV.2.7. Conditions for opening of tenders**

Date: 09/05/2023 Local time: 15:00

Place:

## Section VI: Complementary information

---

### VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published:

le marché ne pourra toutefois pas dépasser une durée totale de 4 ans (07/2027) donc une publication d'un nouvel avis aura lieu en février 2027

### VI.2. Information about electronic workflows

Electronic ordering will be used

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

### VI.3. Additional information

### VI.4. Procedures for review

#### VI.4.1. Review body

Official name: tribunal judiciaire de Lyon

Postal address: 67 rue Servient

Town: Lyon

Postal code: 69003

Country: France

Internet address: <https://www.justice.fr>

#### VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: carsat Rhône-Alpes

Postal address: 18 avenue Georges Pompidou

Town: Lyon

Postal code: 69003

Country: France

#### VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: tribunal judiciaire de Lyon

Postal address: 67 rue Servient

Town: Lyon

Postal code: 69003

Country: France

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

06/04/2023