

France-Sarcelles: IP telephone services**OJ S 96/2018 23/05/2018****Contract notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Agence Nationale pour Chèques-Vacances

Postal address: 36 Boulevard Henri Bergson

Town: Sarcelles Cedex

NUTS code: FR108 Val-d'Oise

Postal code: 95201

Country: France

Contact person: Xavier Boisson

E-mail: pam@ancv.fr

Telephone: +33 134295356

Internet address(es):Main address: <http://www.ancv.com>Address of the buyer profile: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2018_A8gOIRerMh**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?PCSLID=CSL_2018_A8gOIRerMh[PCSLID=CSL_2018_A8gOIRerMh](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2018_A8gOIRerMh)

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_2018_A8gOIRerMh**I.4. Type of the contracting authority**

National or federal agency/office

I.5. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

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

Location de Serveur Vocal Interactif pour les appels téléphoniques des clients de l'ancv (Svi)

Reference number: 2018-08

II.1.2. Main CPV code

64215000 IP telephone services

II.1.3.

Type of contract

Services

II.1.4. Short description

L'Agence Nationale pour les Chèque-Vacances (Ancv) propose un numéro de téléphone unique, le 0969.320.616 pour informer ses différents Clients. Ce numéro de téléphone est associé à un service de Serveur Vocal interactif (Svi), portail d'accueil et d'information, permettant aux appelants de choisir la meilleure destination pour leurs appels.

Le SVI a pour fonction d'identifier l'appelant (Entreprises et Ce/Cos/Cas, Professionnels du tourisme, Bénéficiaires et les interlocuteurs liés aux programmes d'action sociale) et la problématique posée (demande d'informations, demande de guide vacances, demande de bordereaux, litiges, etc.) afin d'aiguiller l'appelant vers le bon interlocuteur.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 450 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

64215000 IP telephone services, 48512000 Interactive voice response software package

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR108 Val-d'Oise

II.2.4. Description of the procurement

L'Agence Nationale pour les Chèque-Vacances (Ancv) propose un numéro de téléphone unique, le 0969.320.616 pour informer ses différents Clients. Ce numéro de téléphone est associé à un service de Serveur Vocal interactif (Svi), portail d'accueil et d'information, permettant aux appelants de choisir la meilleure destination pour leurs appels.

Le SVI a pour fonction d'identifier l'appelant (Entreprises et Ce/Cos/Cas, Professionnels du tourisme, Bénéficiaires et les interlocuteurs liés aux programmes d'action sociale) et la problématique posée (demande d'informations, demande de guide vacances, demande de bordereaux, litiges, etc.) afin d'aiguiller l'appelant vers le bon interlocuteur.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Qualité de la solution proposée / Weighting: 40

Quality criterion - Name: Qualité des prestations / Weighting: 20

Price - Weighting: 40

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 450 000,00 EUR

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

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

1 reconduction tacite de 12 mois

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.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat portant au maximum sur les 3 derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Une liste des principaux services effectués au cours des 3 dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les prestations sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique.

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: no

IV.2. Administrative information

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

Date: 28/06/2018 Local time: 16:00

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: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 02/07/2018 Local time: 16:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal administratif de Cergy Pontoise

Postal address: 2-4,boulevard de l'hautil B.P. 30322

Town: Cergy Pontoise

Postal code: 95027

Country: France

E-mail: greffe.ta-cergy-pontoise@juradm.fr

Telephone: +33 130173400

Fax: +33 130173459

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

Official name: Greffe du Tribunal administratif de Cergy Pontoise

Postal address: 2-4 boulevard de l'hautil B.P. 30322

Town: Cergy Pontoise

Postal code: 95027

Country: France

E-mail: greffe.ta-cergy-pontoise@juradm.fr

Telephone: +33 130173400

Fax: +33 130173459

VI.5. Date of dispatch of this notice

18/05/2018