

France-Paris: Helpdesk and support services

OJ S 103/2021 31/05/2021

Contract notice**Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Ministère de la justice et des liberté

Postal address: 13 place Vendôme

Town: Paris Cedex 1

NUTS code: FR France

Postal code: 75042

Country: France

E-mail: Missionachats.sg@justice.gouv.fr**Internet address(es):**Main address: <http://www.justice.gouv.fr/>**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise>.

[EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=765949&orgAcronyme=d3f](https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise)

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise>.

[EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=765949&orgAcronyme=d3f](https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise)

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

General public services

Section II: Object

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

Marché de prestation de services relatif à la fourniture d'assistance sociale à destination des victimes 116 006

Reference number: 20210526

II.1.2. Main CPV code

72253000 Helpdesk and support services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Le présent marché est un marché de prestation de services qui s'articule autour de deux volets:

- 1) exploitation du numéro d'appel 116 006;
- 2) organisation matérielle de la plate-forme téléphonique nécessaire à cette activité.

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)

72253000 Helpdesk and support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

II.2.4. Description of the procurement

Le présent marché est un marché de prestation de services qui s'articule autour de deux volets:

- 1) exploitation du numéro d'appel 116 006;
- 2) organisation matérielle de la plate-forme téléphonique nécessaire à cette activité.

Il comprend, en outre, des prestations annexes suivantes:

- saisie et mise à jour des éléments d'identification des structures traitantes partenaires (dans un document appelé «carnet d'adresses utiles»);
 - élaboration de statistiques d'appels;
 - mise en place d'un serveur vocal, point d'entrée des appels reçus par la plate-forme;
 - mise en œuvre, en dehors des horaires d'ouverture, d'une messagerie vocale interactive offrant la possibilité de laisser un message et présentant le numéro d'appel de la plate-forme le 116 006;
 - mise en place d'un serveur vocal en cas de pic d'appels;
 - boîte courrier électronique dédiée aux victimes qui souhaiteraient contacter le service via cet outil appartenant au Ministère de la justice et servant à l'orientation des victimes.
- Cette prestation doit pouvoir s'étendre sur l'ensemble du territoire français, y compris les outre-mer.

II.2.5. Award criteria

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

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 prend effet à compter de sa notification. Il est d'une durée de deux (2) ans fermes, renouvelable deux (2) fois pour un (1) an par reconduction tacite. Sa durée maximale est de quatre (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 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**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: 08/07/2021 Local time: 14:00

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.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 08/07/2021 Local time: 14:05

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published:
2e trimestre 2025.

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: 75181

Country: France

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

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Ministère de la justice SG/SFA/SDBA/BSEA

Postal address: 13 place Vendôme

Town: Paris

Postal code: 75042

Country: France

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

Official name: TA de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris

Postal code: 75181

Country: France

VI.5. Date of dispatch of this notice

26/05/2021