

France-Paris: Helpdesk and support services

OJ S 92/2023 12/05/2023

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: pass Culture

Postal address: 89 rue la Boétie

Town: Paris

NUTS code: FR101 Paris

Postal code: 75008

Country: France

E-mail: hugo.corcessin@passculture.app

Telephone: +33 645696292

Internet address(es):Main address: <https://pass.culture.fr>Address of the buyer profile: <https://www.e-marchespublics.com/appel-offre/937267>**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.e-marchespublics.com/appel-offre/937267>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.e-marchespublics.com/appel-offre/937267>**I.4. Type of the contracting authority**

Other type: pouvoir adjudicateur de droit privé

I.5. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

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

prestation d'externalisation du support utilisateur de niveau 1

Reference number: SUPPORT_N1_2023

II.1.2. Main CPV code

72253000 Helpdesk and support services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

la présente consultation concerne l'externalisation du support utilisateur de niveau 1 du Pass Culture

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 1 000 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

72253000 Helpdesk and support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR10 Ile-de-France

Main site or place of performance: les prestations n'ont pas vocation à être réalisées dans les locaux du Pass Culture

II.2.4. Description of the procurement

le support apporte à l'ensemble des utilisateurs du produit (équipes internes, bénéficiaires, non bénéficiaires mineurs, non bénéficiaires majeurs, acteurs culturels, relais socio-éducatifs) les réponses et les outils nécessaires pour rendre l'expérience du produit la plus agréable possible. Il contribue à diffuser la connaissance de nos utilisateurs dans l'ensemble des directions afin d'assurer une évolution la plus pertinente possible du pass Culture.

Il s'agit pour cette mission d'exécuter des prestations de Support Jeunes de niveau 1 du pass Culture, sur le périmètre fonctionnel déployé.

support utilisateurs de niveau 1

o Le support utilisateur doit être assuré en langue française.

O Répondre à l'ensemble des questions des utilisateurs de 15 à 18 ans ainsi qu'à leurs parents

o Il consiste en une assistance illimitée : par mail, tchat, Facebook, Twitter exclusivement via l'outil de ticketing ZENDESK, dans le respect des procédures du support du pass Culture

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

Value excluding VAT: 1 000 000,00 EUR

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

Duration in months: 12

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

le marché pourra être reconduit trois (3) fois pour une durée de douze (12) mois par reconduction expresse de la SAS pass Culture. Sa durée totale maximale est fixée à quarante-huit (48) mois

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

le présent marché est décomposé en trois tranches optionnelles décomposées comme suit :
Tranche optionnelle 1 - un (1) profil supplémentaire pendant 6 mois
tranche optionnelle 2 - un (1) profil supplémentaire pendant 9 mois
tranche optionnelle 3 - un (1) profil supplémentaire pendant 12 mois
chacune des tranches optionnelles pourra être affermie 3 mois au plus tard avant la fin de la
tranche ferme et de chaque reconduction de celle-ci

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

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

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: 12/06/2023 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: 12/06/2023 Local time: 18:00

Place:

paris

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published:
2027

VI.3. Additional information**VI.4. Procedures for review****VI.4.1. Review body**

Official name: tribunal Judiciaire de Paris

Postal address: parvis du Tribunal de Paris

Town: Paris

Postal code: 75859

Country: France

Telephone: +33 144325151

Internet address: <http://www.justice.gouv.fr/>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

tribunal Judiciaire de Paris

Parvis du Tribunal de Paris

75 859 PARIS Cedex 17

01 44 32 51 51

<http://www.justice.gouv.fr/>

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

Official name: tribunal Judiciaire de Paris

Postal address: parvis du Tribunal de Paris

Town: Paris

Postal code: 75859

Country: France

Telephone: +33 144325151

Internet address: <http://www.justice.gouv.fr/>

VI.5. Date of dispatch of this notice

09/05/2023