

France-Paris: Call centre
OJ S 126/2020 02/07/2020
Contract notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Ministère économie industrie emploi

Postal address: politique achat et marchés publics — 64 allée de Bercy — télédéc 838

Town: Paris

NUTS code: FR France

Postal code: 75572

Country: France

Contact person: Mme Soizic Le Troidec

E-mail: bureau.spib2b-achatsmarches@dgif.finances.gouv.fr

Internet address(es):

Main address: <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Address of the buyer profile: <https://www.marches-publics.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>

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>

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**

Mise en place de deux cellules d'écoute psychologique destinées aux agents de la DGDDI et de la DGFIP et de prestations associées

Reference number: SPIB-2B-2020-01

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

La présente consultation a pour objet la mise en place de deux cellules d'écoute psychologique à destination des agents de la DGFIP et de la DGDDI, avec un dispositif d'appels entrants et sortants disponible 7 j/7 et 24 h/24.

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)

79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

Main site or place of performance: L'ensemble du territoire national (métropole et outre-mer) et l'étranger.

II.2.4. Description of the procurement

Mise en place de deux cellules d'écoute psychologique à destination des agents de la DGFIP et de la DGDDI, avec un dispositif d'appels entrants et sortants disponible 7 j/7 et 24 h/24.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: L'organisation proposée pour la phase de mise en place du marché / Weighting: 7

Quality criterion - Name: Les supports de communication notamment le mode et les délais de confection et de production, les modalités de livraison, et la présentation des différents vecteurs de communication / Weighting: 8

Quality criterion - Name: L'organisation, le fonctionnement et le dimensionnement de la cellule d'écoute, ainsi que le plan de continuité d'activité / Weighting: 20

Quality criterion - Name: Les modalités de prise en charge des appels notamment la traçabilité, le contrôle qualité et la gestion des situations particulières / Weighting: 15

Price - Weighting: 50

II.2.6. Estimated value

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

Duration in months: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Deux reconductions d'une durée de douze mois chacune.

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

Des propositions de supports de communication complémentaires sont possibles. Elles relèvent d'une Prestation supplémentaire éventuelle (PSE) facultative.

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:

Critères de sélection tels que mentionnés dans les documents de la consultation.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Critères de sélection tels que mentionnés dans les documents de la consultation.

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: 24/08/2020 Local time: 12:00

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: 24/08/2020 Local time: 12:01

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published:

Renouvellement possible à son échéance.

VI.3. Additional information

Les candidats peuvent poser des questions jusqu'au 27.7.2020 (16h00) au plus tard. Toutes les réponses sont apportées via PLACE. Le dépôt des offres de fait par envoi électronique dans les conditions fixées à l'article 6.1 du règlement de consultation.

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

Telephone: +33 144594400

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

Official name: Responsable du secteur politique achat et marchés publics

Town: Paris Cedex 12

Postal code: 75572

Country: France

E-mail: anny.sinzot@dgfip.finances.gouv.fr

Telephone: +33 153180031

VI.5. Date of dispatch of this notice

30/06/2020