

France-Paris: Call centre

OJ S 205/2016 22/10/2016

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Elogie

Postal address: 10 place des 5 Martyrs du Lycée Buffon

Town: Paris

NUTS code: FR101 Paris

Postal code: 75015

Country: France

Contact person: Service marchés

E-mail: appel.offres@elogie.paris

Telephone: +33 178415097

Internet address(es):

Main address: <http://www.elogie.paris>

Address of the buyer profile: <http://elogie.marcoweb.fr>

I.1. Name and addresses

Official name: Siemp

Postal address: 29 boulevard Bourdon

Town: Paris Cedex 04

NUTS code: FR101 Paris

Postal code: 75180

Country: France

E-mail: information@siemp.fr

Internet address(es):

Main address: <http://www.siemp.fr>

I.1. Name and addresses

Official name: Soreqa

Postal address: 28 boulevard Bourdon

Town: Paris

NUTS code: FR101 Paris

Postal code: 75004

Country: France

E-mail: n.leneveu@soreqa.fr

Internet address(es):

Main address: <http://www.soreqa.fr>

I.2. Information about joint procurement

The contract involves joint procurement

I.3.

Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <http://elogie.marcoweb.fr>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <http://elogie.marcoweb.fr>

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

Electronic communication requires the use of tools and devices that are not generally available. Unrestricted and full direct access to these tools and devices is possible, free of charge, at: <http://elogie.marcoweb.fr>

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Logement social

I.5. Main activity

Housing and community amenities

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Prestations d'accueil téléphonique et de prise en charge des appels d'urgence des résidents le soir, le weekend et les jours fériés avec intervention sur site en cas d'urgence.

Reference number: AAPC 16-40

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Le marché a pour objet d'établir les termes régissant la mise en place et le fonctionnement d'une plateforme d'astreinte téléphonique permettant la prise en charge des appels d'urgence des résidents en dehors des heures ouvrées sur les ensembles immobiliers Elogie Siemp et SOREQA. Le patrimoine Elogie Siemp compte environ 28000 logements répartis en 750 groupes immobiliers à Paris intramuros et banlieue parisienne. En 2015, le nombre de dossiers traités par Elogie Siemp est environ 2800 dossiers par an et 2600 interventions annuelles. Le nombre d'interventions mandatées et facturées par Elogie Siemp en 2015 est environ 600 interventions. Le patrimoine SOREQA est situé à Paris (30 %) et région parisienne (départements 93 — 92 à venir) et compte 59 résidences pour environ 79 occupants. Le nombre d'appels mensuels en 2015 est environ 5 appels par mois et évolutif avec le patrimoine à venir.

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: FR10 Ile-de-France

II.2.4. Description of the procurement

Les prestations comprennent notamment:

- la réception des appels concernant les incidents dans le cadre de la permanence téléphonique,
- la transmission des ordres de travaux aux personnels du titulaire, ou aux prestataires partenaires du titulaire ou aux prestataires sous contrat avec le pouvoir adjudicateur
- la vérification de l'exécution des travaux,
- la communication au pouvoir adjudicateur des événements, des défaillances d'intervention, des différentes statistiques.
- la gestion des bases de données et des procédures.

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**

Start: 01/01/2017 End: 31/12/2017

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Le contrat peut être reconduit par période successive de un (1) an pour une durée maximale de reconduction de 3 ans, sans que ce délai ne puisse excéder le 31 décembre 2020.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Les prestations pourront donner lieu à un nouveau marché pour la réalisation de prestations similaires, passé en application de l'article 30-I.7° du Décret n°2016-360 du 25 mars 2016 et qui seront exécutées par l'attributaire de ce présent marché dans les conditions fixées au CCP.

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:

Lettre de candidature (imprimé DC1 ou équivalent) datée et signée, et en cas de groupement l'habilitation du mandataire signée par les co-traitants

La déclaration du candidat (imprimé DC2 ou équivalent), complétée et accompagnée des pièces et renseignements demandés ci-après pour évaluer les capacités technique, professionnelle et financière du candidat

Document relatif aux pouvoirs de la personne habilitée pour engager la société, si la personne signataire n'est pas le représentant légal de la société

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

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations objet du contrat, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles;

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années;

Liste des prestations exécutées au cours des cinq dernières années indiquant le maître d'ouvrage année de réalisation des prestations montant annuel I

Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation de contrats de même nature;

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Le délai de paiement est de 30 jours maximum. Modalités de financements: fonds propres.

Marché à prix forfaitaire pour les prestations de réception des appels et à prix unitaires pour les interventions de réparation d'urgence des bons de commande seront émis en application de l'article 78 du décret 2016. Révision annuelle. Aucune forme de groupement imposée à l'attributaire. Il est interdit aux candidats de présenter plusieurs offres en agissant à la fois: —

En qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements; — En qualité de membres de plusieurs groupements.

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: 22/11/2016 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.2.7. Conditions for opening of tenders
Date: 23/11/2016 Local time: 10:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Cet avis intégral, l'accès au dossier et le guichet de dépôt se trouvent sur <http://elogie.marcoweb.fr>

Se reporter au contenu du règlement de la consultation pour connaître les renseignements que les concurrents

doivent produire à l'appui de leur offre.

Les offres peuvent être transmises par lettre recommandée avec accusé de réception ou déposées contre récépissé. Dématérialisation des procédures: Les modalités de transmission électronique des plis sont définies dans le règlement de la consultation

Envoi du présent avis au JOUE: 19/10/2016.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal de grande instance de Paris

Postal address: 4 boulevard du Palais

Town: Paris Cedex 01

Postal code: 75055

Country: France

Telephone: +33 144325151

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

Official name: Greffe tribunal de grande instance de Paris

Postal address: 4 boulevard du Palais

Town: Paris Cedex 01

Postal code: 75055

Country: France

Telephone: +33 144325151

VI.5. Date of dispatch of this notice

19/10/2016