

France-Paris: Call centre
OJ S 119/2023 22/06/2023
Contract notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: eau de paris
National registration number: 51061105600233
Postal address: 19 Rue Neuve Tolbiac
Town: Paris
NUTS code: FR101 Paris
Postal code: 75013
Country: France
E-mail: sach-edp@eaudeparis.fr
Internet address(es):
Main address: <http://www.eaudeparis.fr>
Address of the buyer profile: <https://www.marches-publics.info>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.marches-publics.info>
Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.marches-publics.info>
Additional information can be obtained from another address:
Official name: eau de Paris
Postal address: 19 rue neuve Tolbiac, Sacha, 19 rue Neuve Tolbiac
Town: Paris
NUTS code: FR101 Paris
Postal code: 75214
Country: France
E-mail: laure.helena@eaudeparis.fr
Internet address(es):
Main address: <https://www.marches-publics.info>
Address of the buyer profile: <https://www.marches-publics.info>

I.6. Main activity

Water

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

mise En Place Et Exploitation D'Une Solution De Centre De Contact Multicanal
Reference number: 2023a0221

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

le présent accord cadre a pour objet la conception, l'intégration et le déploiement d'une solution de Centre de Contact Multicanal (Ccmc), puis la maintenance, l'hébergement et l'exploitation de ce système. Les principales prestations attendues dans le cadre du marché se décomposent de la façon suivante :-Prestation A : Installation et mise en oeuvre de la Solution et formation des équipes ;-Prestation B : Service Continu (maintenance applicative, corrective et évolutive) ;-Prestation C : Réversibilité. Il s'agit d'un accord-cadre à bon de commande mono attributaire avec montants minimum et maximum. La durée est de 48 mois reconductibles 2 fois par période de 24 mois soit une durée maximale de 96 mois

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 1 065 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description**II.2.2. Additional CPV code(s)**

79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR101 Paris

Main site or place of performance: eau De Paris Dsi - service Etudes & Projets 19 rue Neuve-Tolbiac Cs 61373 75214 - paris cedex 13

II.2.4. Description of the procurement

le présent accord cadre a pour objet la conception, l'intégration et le déploiement d'une solution de Centre de Contact Multicanal (Ccmc), puis la maintenance, l'hébergement et l'exploitation de ce système. Les principales prestations attendues dans le cadre du marché se décomposent de la façon suivante :-Prestation A : Installation et mise en oeuvre de la Solution et formation des équipes ;-Prestation B : Service Continu (maintenance applicative, corrective et évolutive) ;-Prestation C : Réversibilité. Il s'agit d'un accord-cadre à bon de commande mono attributaire avec montants minimum et maximum. La durée est de 48 mois reconductibles 2 fois par période de 24 mois soit une durée maximale de 96 mois

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Valeur technique / Weighting: 40

Price - Weighting: 60

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 1 065 000,00 EUR

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

Duration in months: 96

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

- La Période initiale d'une durée de 48 mois avec montant minimum 150 000,00 euro(s) Ht - montant maximum 585 000,00 euro(s) Ht- reconduction 1 d'une durée de 24 mois avec montant minimum 62 000,00 euro(s) Ht - montant maximum 240 000,00 euro(s) Ht- reconduction 2 d'une durée de 24 mois avec montant minimum 62 000,00 euro(s) Ht - montant maximum 240 000,00 euro(s) (H.T.).

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.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

1 - lettre de candidature et/ou de désignation du mandataire avec déclaration sur l'honneur, type formulaire Dc1 ou tout autre document contenant les mêmes informations, justifiant notamment que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner obligatoires prévus aux articles L.2141-1 à L.2141-5 et L.2141-7 à L.2141-11 du Code de la Commande Publique, et, est en règle au regard des articles L5212-1 à L5212-11 du Code du Travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés. 2 - renseignements permettant d'apprécier que le candidat dispose des capacités nécessaires à l'exécution du marché, et le cas échéant, de l'aptitude à exercer l'activité professionnelle, en utilisant l'imprimé type Dc2 ou un document contenant les mêmes renseignements, complété et comportant en annexe les justificatifs visés ci-dessous :

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 fournitures, services ou travaux objet du marché, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

- Liste des principales livraisons ou principaux services fournis au cours des trois dernières années dans le domaine objet de la consultation. Les livraisons et/ou prestations sont prouvées par des attestations du destinataire ou par une déclaration de l'opérateur économique mentionnant montant, période et lieu de livraison ou d'exécution, type de fournitures ou de services, coordonnées de commanditaires référents, ...- Indication des titres

d'études et professionnels de l'opérateur économique et/ou des cadres de l'entreprise, et notamment des responsables de prestation de services ou de conduite des travaux de même nature que celle du marché

III.1.6. Deposits and guarantees required

aucun

III.1.7. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

les paiements seront effectués dans les conditions prévues par l'article R2192-12 du Code de la commande publique et selon les modalités suivantes :-Mode de financement : Ressources propres de l'établissement.-mode de paiement : Virement bancaire (Mandat administratif).- délai de paiement : 30 jours.-le dépassement du délai maximum de paiement ouvre droit au bénéfice des intérêts moratoires.-avance : prévue dans les conditions et suivant les modalités décrites au Ccap-Sureté : sans objet-rythme des paiements : selon indication du Ccap

III.1.8. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

aucune forme particulière de groupement n'est imposée après attribution.En cas d'attribution du marché à un groupement conjoint, le mandataire du groupement sera solidaire, pour l'exécution du marché, de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles en application de l'article R2142-24 du Code de la commande publique

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

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: 10/07/2023 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)

Section VI: Complementary information

VI.1.

Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

VI.3. Additional information

les dépôts de plis doivent être impérativement remis par voie dématérialisée. Pour retrouver cet avis intégral, poser des questions à l'acheteur, déposer un pli, allez sur <https://www.marches-publics.info> -Les candidatures sont analysées et sélectionnées en fonction des critères suivants : Garantie professionnelles, techniques et financièresle candidat ne peut pas répondre à la fois en qualité de candidat individuel et de membres d'un ou plusieurs groupements

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

E-mail: greffe.ta-paris@juradm.fr

Telephone: +33 144594400

Fax: +33 144594646

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

Official name: tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris

Postal code: 75181

Country: France

E-mail: greffe.ta-paris@juradm.fr

Telephone: +33 144594400

Fax: +33 144594646

VI.5. Date of dispatch of this notice

17/06/2023