

France-Saint-Denis: Telecommunications services**OJ S 175/2020 09/09/2020****Contract award notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Agence de la Biomédecine

Postal address: 1 avenue du Stade de France

Town: Saint-Denis

NUTS code: FR France

Postal code: 93212

Country: France

Contact person: Pôle achats

E-mail: ContactAchats@biomedecine.fr

Telephone: +33 155935855

Internet address(es):Main address: <http://www.agence-biomedecine.fr/>Address of the buyer profile: <https://www.marches-publics.gouv.fr/>**I.4. Type of the contracting authority**

Body governed by public law

I.5. Main activity

Health

Section II: Object

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

Mise en place et gestion d'un serveur vocal interactif et d'une plate-forme de téléconseillers pour l'Agence de la Biomédecine

Reference number: AO19-53_COM-VL

II.1.2. Main CPV code

64200000 Telecommunications services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Les prestations confiées au titulaire portent sur:

- l'hébergement mensuel des numéros vert 0 800 20 22 24 et 0800 541 541 déjà utilisés depuis plusieurs années par l'agence de la biomédecine;
- la mise en place et la gestion du serveur vocal interactif;
- la composition des scripts décrivant le mode d'utilisation du serveur vocal interactif;

- la composition des messages d'accueil;
- la formation des téléconseillers et le transfert des compétences aux nouveaux téléopérateurs durant toute la durée du marché (périodes de reconductions comprises);
- la transmission des demandes de documentation;
- les relevés des statistiques d'appel.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 174 400,00 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

64200000 Telecommunications services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

Main site or place of performance: Locaux du titulaire.

II.2.4. Description of the procurement

Le présent marché a pour objet la mise en place et la gestion:

- d'un serveur vocal interactif (0800 20 22 24) pour le don d'organes et de tissus et le don de moelle osseuse. Ce numéro grand public permet de commander des documents dont le nombre est inférieur à neuf exemplaires ou d'être basculé vers une plate-forme de téléconseillers quand l'appelant souhaite commander plus de neuf exemplaires;
- d'une plate-forme de téléconseillers (0800 541 541) pour le don de spermatozoïdes et le don d'ovocytes. Ces deux dons, encore peu connus du grand public, relèvent de l'intime, et nécessitent toujours de pouvoir poser à l'oral et discrètement sa question. C'est pourquoi il est décidé de mettre les appelants en relation directement avec des téléconseillers. Ce numéro vert permet au grand public d'obtenir des réponses, données par les téléconseillers, sur la base d'un document de référence listant les principales questions et réponses, fourni par l'agence de la biomédecine.

Les téléconseillers peuvent ensuite proposer l'envoi d'un document d'information ou diriger l'appelant vers le site <https://www.dondovocytes.fr/> ou <https://www.dondespermatozoides.fr/> pour trouver les coordonnées du centre de don de gamètes le plus proche de son domicile.

Les prestations confiées au titulaire portent sur:

- l'hébergement mensuel des numéros vert 0 800 20 22 24 et 0800 541 541 déjà utilisés depuis plusieurs années par l'agence de la biomédecine;
- la mise en place et la gestion du serveur vocal interactif;
- la composition des scripts décrivant le mode d'utilisation du serveur vocal interactif;
- la composition des messages d'accueil;
- la formation des téléconseillers et le transfert des compétences aux nouveaux téléopérateurs durant tout le marché;
- la transmission des demandes de documentation;
- les relevés des statistiques d'appel.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Offre technique / Weighting: 60

Price - Weighting: 40

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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2020/S 013-026441](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: AO 19_53 COM

Title:

Mise en place et gestion d'un serveur vocal interactif et d'une plateforme de téléconseillers pour l'agence de la biomédecine

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

15/07/2020

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 4

The contract has been awarded to a group of economic operators: yes

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: SAS TLM COM

Postal address: 2 rue du Centre

Town: Noisy-le-Grand

NUTS code: FR106 Seine-Saint-Denis

Postal code: 93160
Country: France
The contractor is an SME: yes

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: SARL Calleo
Postal address: 24 avenue Jean Jaurès
Town: Chalon-sur-Saône
NUTS code: FR106 Seine-Saint-Denis
Postal code: 71100
Country: France
The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 209 280,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

Le marché est conclu sans montant minimum/maximum.
Le montant estimé du marché est de 209 280 EUR TTC sur quatre ans conformément au bordereau des prix.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal administratif de Montreuil
Postal address: 7 rue Catherine Puig
Town: Montreuil
Postal code: 93100
Country: France
E-mail: Grefte.ta-montreuil@juradm.fr
Internet address: <http://Montreuil.tribunaladministratif.fr>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Comité consultatif interdépartemental de Versailles de règlement amiable des litiges relatifs aux marchés publics
Postal address: 5 rue Leblanc
Town: Paris
Postal code: 75911
Country: France
E-mail: Ccira@parisidf.gouv.fr

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

Official name: Greffe du Tribunal administratif
Postal address: 7 rue Catherine Puig
Town: Montreuil
Postal code: 93100
Country: France
E-mail: Grefte.ta-montreuil@juradm.fr

Internet address: <http://Montreuil.tribunaladministratif.fr>

VI.5. Date of dispatch of this notice

04/09/2020