

France-Paris: Call centre
OJ S 136/2023 18/07/2023
Contract notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: action logement services
National registration number: 82454114800014
Postal address: 19/21 quai d'austerlitz
Town: Paris
NUTS code: FR101 Paris
Postal code: 75013
Country: France
E-mail: marches.juridique@actionlogement.fr
Telephone: +33 187021000
Internet address(es):
Main address: <http://www.actionlogement.fr>
Address of the buyer profile: <http://www.marches-publics.info/>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <http://www.marches-publics.info/>
Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <http://www.marches-publics.info/>
Additional information can be obtained from another address:
Official name: action Logement Services : M. le directeur Général
Postal address: 19/21 quai d'austerlitz
Town: Paris
NUTS code: FR101 Paris
Postal code: 75013
Country: France
E-mail: marches.juridique@actionlogement.fr
Internet address(es):
Main address: <http://www.marches-publics.info/>
Address of the buyer profile: <http://www.marches-publics.info/>

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Housing and community amenities

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

gestion externalisée du centre relation clients d'action Logement Services
Reference number: 2023-Als-051

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

accord-Cadre composite à bons de commande et à marchés subséquents sans montant minimum et avec un montant maximum de 35 000 000 euro(s) Ht sur la durée totale du marché

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

Main site or place of performance: 19/21 quai d'austerlitz 75013 - paris

II.2.4. Description of the procurement

accord-Cadre composite à bons de commande et à marchés subséquents sans montant minimum et avec un montant maximum de 35 000 000 euro(s) Ht sur la durée totale du marché

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**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 est reconductible 3 fois par tacite reconduction. Chaque période de reconduction aura une durée de 12 mois. En cas de non-reconduction, l'acheteur notifie au Titulaire la décision de non-reconduction au plus tard 4 mois avant la fin de la période en cours. Le Titulaire ne peut s'y opposer

II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged minimum number: 3 Maximum number: 4 Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

les critères de sélection des candidats sont précisés à l'article 13 du Règlement de consultation

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

l'Acheteur se réserve la possibilité de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables dans les situations décrites à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique pour la réalisation de prestations similaires

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:

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

Formulaire Dc1, Lettre de candidature _ Habilitation du mandataire par ses co-traitants.

(disponible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>)- formulaire Dc2, Déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement.

(disponible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>)

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

Minimum level(s) of standards possibly required:

les candidats doivent justifier d'une capacité financière minimale fixée à 50 000 000,00 euros de chiffre d'affaires

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.- Présentation d'une liste des principales fournitures ou des principaux services effectués au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé

Minimum level(s) of standards possibly required:

les candidats ne disposant pas des agréments et/ou certifications suivantes :- agrément Orias ;

- norme Nf345 ou équivalent ; - norme En15838 ou équivalent ; - norme Iso18295-1 ou équivalent

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1.

Type of procedure

Competitive procedure with negotiation

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.1.4. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

Recourse to staged procedure to gradually reduce the number of solutions to be discussed or tenders to be negotiated

IV.1.5. Information about negotiation

The contracting authority reserves the right to award the contract on the basis of the initial tenders without conducting negotiations

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: 30/08/2023 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: no

VI.3. Additional information

les dépôts de plis doivent être impérativement remis par voie dématérialisée. Pour retrouver cet avis intégral, accéder au DCE, poser des questions à l'acheteur, déposer un pli, allez sur <http://www.marches-publics.info/> -Le dépôt des plis par voie dématérialisée se fait uniquement sur le profil d'acheteur : <https://www.marches-publics.info/accueil.htm>. Copie de sauvegarde possible. Questions possibles par écrit, via le profil acheteur dans le module " questions /réponses ", au plus tard le Xx/Xx/XxxxLa présente consultation est un appel d'offres est une procédure avec négociation. La consultation est au stade de la phase de dépôt des candidatures. S L'Acheteur se réserve la possibilité d'attribuer le marché sans négociation sur la base des offres initiales par application des critères de jugement des offres. Le calendrier prévisionnel et non contractuel des différentes phases de la consultation est précisé à l'article 1 du Règlement de consultation

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: <https://www.cours-appel.justice.fr/paris>

VI.5. Date of dispatch of this notice

13/07/2023