

France-Saint-Denis: Call centre

OJ S 250/2015 26/12/2015

Contract notice

Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: INPES

Postal address: 42 bd de la Libération

Town: Saint-Denis Cedex

Postal code: 93203

Country: France

For the attention of: Mme Litzler Pauline

E-mail: gestiontis2@inpes.sante.fr

Telephone: +33 149332214

Fax: +33 149332386

Internet address(es):

General address of the contracting authority: <http://www.inpes.sante.fr>

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

Electronic submission of tenders and requests to participate: <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Additional information can be obtained from:

Official name: inpes

Postal address: 42, bd de la Libération

Town: Saint-Denis Cedex

Postal code: 93203

For the attention of: mme Pauline Litzler

E-mail: gestiontis2@inpes.sante.fr

Telephone: +33 149332214

Fax: +33 149332386

Internet address: <http://www.inpes.sante.fr>

Specifications and additional documents (including documents for competitive dialogue and a dynamic purchasing system) can be obtained from:

the abovementioned address

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

I.2. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.3. Main activity

Health

Education

I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities

The contracting authority is purchasing on behalf of other contracting authorities: no

Section II: Object of the contract

II.1. Description

II.1.1. Title attributed to the contract by the contracting authority

Mise en place et gestion du second niveau de la ligne téléphonique d'aide à l'arrêt du tabac — tabac info service (tis).

II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery

Services

Service category No 27: Other services

Main site or place of performance: Inpes, 93203 Saint-Denis Cedex.

NUTS code FR106 Seine-Saint-Denis

II.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The notice involves a public contract

II.1.4. Information about framework agreement

II.1.5. Short description of the contract or purchase(s)

Marché pour la mise en place et la gestion du second niveau de la ligne téléphonique d'aide à l'arrêt du tabac — tabac info service (tis).

II.1.6. CPV code(s)

79512000 Call centre, 85000000 Health and social work services, 64200000

Telecommunications services

II.1.7. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

II.1.8. Lots

This contract is divided into lots: no

II.1.9. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2. Scope of the procurement

II.2.1. Total quantity or scope

A titre indicatif et non contractuel, le nombre d'appels émis est estimé à 60 000 en 2016. Les années suivantes, le nombre annuel d'appels émis est estimé à 65 000.

il s'agit notamment pour le titulaire d'exécuter quatre types de prestations:

1) Mission d'appels

— assurer sur le plan technique, logistique, humain l'émission des appels selon le planning de rendez-vous établis par les téléconseillers ou les tabacologues;

— assurer la réception et le traitement des appels transférés par la plateforme téléphonique de niveau 1.

2) Fourniture de livrables et d'un suivi qualité

— garantir le bien-fondé scientifique des informations diffusées par la ligne;

— animer le réseau des tabacologues de la ligne et garantir la qualité de leur travail;

— mettre en oeuvre une démarche continue d'amélioration de la qualité et une évaluation des tabacologues;

— fournir à l'inpes tous les éléments de reporting;

— participer au développement et à l'actualisation des outils de réponse utilisés par la ligne;

— conserver le label « Aide en santé ».

3) Formations

— assurer la formation initiale ou continue des tabacologues de niveau 2 et des téléconseillers de niveau 1 sur la thématique tabac.

4) Services rendus sur Internet

- contribution à la mise à jour et à l'évolution du site www.tabac-info-service.fr;
- assurer la réponse aux questions posées sur le site internet en 48 heures maximum;
- assurer la réponse via de futurs canaux de communication.

II.2.2. Information about options

Options: yes

Description of options: Le marché est conclu pour une durée de 12 mois, renouvelable 3 fois par tacite reconduction, par période de 12 mois sans que la durée globale du marché ne puisse excéder 48 mois.

II.2.3. Information about renewals

This contract is subject to renewal: yes

Number of possible renewals: 3

In the case of renewable supplies or service contracts, estimated timeframe for subsequent contracts:

in months: 12 (from the award of the contract)

II.3. Duration of the contract or time limit for completion

Duration in months: 12 (from the award of the contract)

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions related to the contract

III.1.1. Deposits and guarantees required

III.1.2. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

Financement sur ressources propres de l'Inpes. Paiement sous 30 jours à réception de la facture conformément à l'article 98 du Cmp modifié par le décret 2013-269 du 29 mars 2013, et sous réserve de l'acceptation du service fait. Le mode de règlement choisi par l'administration est le virement sur le compte du titulaire.

III.1.3. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Dès lors que plusieurs entreprises s'associent en groupement pour couvrir la globalité des prestations, il est porté à leur connaissance que l'Inpes demandera la forme du groupement solidaire après l'attribution du marché: en effet, il conviendra que chacune des entreprises soit engagée pour la totalité du marché; l'une d'entre elles, désignée comme mandataire, représentera l'ensemble du groupement vis-à-vis de la personne responsable du marché.

Il est interdit aux candidats de présenter pour le marché 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.

La composition du groupement ne peut être modifiée entre la date de remise des candidatures et la date de signature du marché, hors cas prévu à l'article 51 alinéa V du Cmp.

Dans l'hypothèse où un groupement d'entreprises opte pour une transmission électronique de sa candidature et de son offre, seul le mandataire du groupement est habilité à signer.

III.1.4. Contract performance conditions

III.2. Conditions for participation

III.2.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions: Pour établir leur dossier, les candidats devront fournir:

- 1) une lettre d'intention de soumissionner sur papier à en tête ou lettre de candidature (imprimé Dc1), dûment complétée, datée et signée par la personne habilitée à engager la société ou tout document libre dûment complété et signé incluant les informations demandées aux articles 43 et 44 du code des marchés publics. Si le candidat est en redressement judiciaire, une copie du ou des jugements prononcés à cet effet.
- 2) Une déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement (imprimé Dc2) ou tout document libre sur papier à en-tête, dûment complété incluant les informations demandées. Les formulaires DC 1 et Dc2 sont disponibles sur le site <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>

III.2.2. Economic and financial ability

List and brief description of conditions: Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les services objets du marché, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles.

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions:

Une présentation du candidat indiquant:

- des références datées, détaillées et datant de moins de trois ans dans le domaine du traitement d'appels de niveau 2 (c'est-à-dire ayant auparavant transité par un premier niveau de réponse), notamment en rapport avec la santé (précisant pour chacune la problématique traitée, le type de réponse apportée, les délais de mise en place et les volumes d'appels gérés);
 - une présentation de la structure, exposant les moyens humains (effectifs, personnel d'encadrement), techniques (dont le nombre de positions) et financiers, la situation géographique du candidat et/ou du (des) centre(s) de traitement des appels;
 - des certificats de qualifications professionnelles éventuels (diplômes par exemple).
- A titre facultatif, la charte déontologique du candidat s'il en dispose.

III.2.4. Information about reserved contracts

III.3. Conditions specific to services contracts

III.3.1. Information about a particular profession

III.3.2. Information about staff responsible for the performance of the contract

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Open

IV.1.2. Information about the limits on the number of candidates to be invited

IV.1.3. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

IV.2.2. Information about electronic auction

IV.3. Administrative information

IV.3.1. File reference number attributed by the contracting authority

2015-14

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

IV.3.3. Conditions for obtaining specifications and additional documents or descriptive document

IV.3.4. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

8.2.2016 - 12:00

IV.3.5. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.3.6. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

French.

IV.3.7. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in days: 120 (from the date stated for receipt of tender)

IV.3.8. Conditions for opening of tenders

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

VI.2. Information about European Union funds

VI.3. Additional information

En application de l'article 56 du code des marchés publics, l'inpes met également à disposition le dossier de consultation par voie électronique. Les candidats ont donc la possibilité de télécharger le dossier de consultation à l'adresse suivante: <https://www.marches-publics.gouv.fr> ou directement via le site Internet de l'inpes, rubrique « marchés publics ».

Le dispositif téléphonique de niveau 2 de Tabac Info Service, doit être opérationnel au plus tard le 5 juin 2016 et une période de test d'au moins 10 jours devra être assurée en amont. Un ordre de service précisant la date de début d'exécution des prestations sera notifié au titulaire. Date d'envoi du présent avis au JOUE et au BOAMP: 23 décembre 2015.

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
E-mail: greffe.ta-montreuil@juradm.fr
Telephone: +33 149202000
Fax: +33 149202098

VI.4.2. Review procedure

VI.4.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Tribunal administratif de Montreuil
Postal address: 7 rue Catherine Puig
Town: Montreuil
Postal code: 93100
E-mail: greffe.ta-montreuil@juradm.fr
Telephone: +33 149202000
Fax: +33 149202098

VI.5. Date of dispatch of this notice

23.12.2015