

France-Aix-en-Provence: Customer services

OJ S 179/2021 15/09/2021

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: ESH FAMILLE et PROVENCE

Postal address: Le Décisium Bt B1 Rue Mahatma Gandhi CS 60400

Town: AIX en PROVENCE

NUTS code: FRL04 Bouches-du-Rhône

Postal code: 13097 CEDEX 2

Country: France

Contact person: Mme Liza SCARDILLI

E-mail: service.marches@familleprovence.fr

Telephone: +33 4429121957

Internet address(es):

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

Address of the buyer profile: <http://www.marches-securises.fr>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <http://www.marches-securises.fr>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

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

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Famille et Provence, en sa qualité de ESH, est un pouvoir adjudicateur soumis au Code de la Commande Public applicable au 01 Avril 2019 publié au JORF le 05 décembre 2018.

I.5. Main activity

Housing and community amenities

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Centre de relation client et Astreinte "urgences techniques" sur le Patrimoine FAMILLE & PROVENCE

Reference number: 2021-RCP-FPCE-34-CRCASTREINTE

II.1.2. Main CPV code

79342300 Customer services

II.1.3.

Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Le présent marché a pour objet :

LOT 1 - Centre de Relation Client (CRC) : La mise en place du plateau téléphonique et des ressources associées pour le CRC de

FAMILLE & PROVENCE avec des prestations récurrentes de prises d'appels, renseignement du client et renseignement de l'outil NOVAMAP et PIH4 (Aeron)

LOT 2 - Astreinte « Urgences Techniques » Le traitement et la gestion des appels et interventions pour des demandes techniques urgentes n'ayant pas un caractère locatif défini selon le décret n°87-712 rappelé en annexe 6 du CCTP, permettant d'assurer la maintenance de l'ensemble des groupes immobiliers gérés par la société

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for all lots

II.2. Description

II.2.1. Title

Centre de relation client et Astreinte "urgences techniques" sur le Patrimoine FAMILLE & PROVENCE

Lot No: 1 - Centre Relation Client

II.2.2. Additional CPV code(s)

79342300 Customer services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FRL04 Bouches-du-Rhône

II.2.4. Description of the procurement

Le présent marché a pour objet la mise en place du plateau téléphonique et des ressources associées pour le Centre Relation Client (CRC) de FAMILLE & PROVENCE avec des prestations récurrentes de prises d'appels, renseignement du client et renseignement des outils métiers : NOVAMAP et AAERON, communs à l'ensemble des utilisateurs.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Valeur technique / Weighting: 40

Price - Weighting: 60

II.2.6. Estimated value

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

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Durée minimale de trois ans prenant effet le 1er Janvier 2022 pour se terminer le 31

Décembre 2024 avec possibilité d'une reconduction d'une période supplémentaire d'un an au terme de la période initiale soit 31 Décembre 2025.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

variante obligatoire (ex : options ou PSE)

Variante obligatoire n°1 : La prestation objet du marché sera assurée exclusivement par trois salariés du titulaire du marché, détachés dans les locaux du siège social FAMILLE & PROVENCE durant les horaires d'ouverture du CRC :
lundi au jeudi de 8h à 18h, le vendredi de 8h à 17h.

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

II.2. Description

II.2.1. Title

Centre de relation client et Astreinte "urgences techniques" sur le Patrimoine FAMILLE & PROVENCE

Lot No: 2 - Astreinte "Urgences Techniques"

II.2.2. Additional CPV code(s)

79342300 Customer services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FRL04 Bouches-du-Rhône

II.2.4. Description of the procurement

Le traitement et la gestion des demandes d'intervention permettant d'assurer la maintenance de l'ensemble des groupes immobiliers gérés par la société FAMILLE & PROVENCE dont la liste est donnée en annexe 1 du présent CCTP, 24 heures sur 24 et 7 jours /7, en dehors des heures et jours ouvrés et ce, pour les demandes techniques urgentes n'ayant pas un caractère locatif défini selon le décret n°87-712 rappelé en annexe 2.

Cette gestion concernera les domaines suivants :

- La tenue de la permanence téléphonique avec enregistrement systématiquement des appels et traçabilité du numéro de l'appelant,
- La transmission des ordres de travaux aux prestataires désignés par la société FAMILLE & PROVENCE et la vérification,
- La communication à la société FAMILLE & PROVENCE des événements signalés, de la suite donnée et des défaillances d'interventions à l'aide d'un état récapitulatif écrit.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Valeur technique / Weighting: 40

Price - Weighting: 60

II.2.6. Estimated value

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

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Durée minimale de trois ans prenant effet le 1er Janvier 2022 pour se terminer le 31

Décembre 2024 avec possibilité d'une reconduction d'une période supplémentaire d'un an au terme de la période initiale soit 31 Décembre 2025.

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:

voir Article 5 du Règlement Particulier de consultation

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

voir Article 5 du Règlement Particulier de consultation

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

voir Article 5 du Règlement Particulier de consultation

III.2. Conditions related to the contract

III.2.1. Information about a particular profession

Execution of the service is reserved to a particular professionReference to the relevant law, regulation or administrative provision:

Prestataires spécialisées dans la relation client et les urgences techniques

III.2.3. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract

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: no

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 28/10/2021 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: 04/11/2021 Local time: 10:00

Place:

130 Avenue du Club Hippique

13090 Aix en Provence

Information about authorised persons and opening procedure: La Commission d'Appel d'offres (CAO) composée de 3 membres du Comité de Direction de FAMILLE & PROVENCE

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal de Grande Instance

Postal address: 40 boulevard Carnot

Town: Aix en Provence

Postal code: 13100

Country: France

Telephone: +33 442338300

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Direction Départementale de l'Equipelement

Postal address: 9 avenue du Général Leclerc

Town: Marseille

Postal code: 13332

Country: France

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

Official name: Tribunal de Grande Instance

Postal address: 40 boulevard Carnot

Town: Aix en Provence

Postal code: 13100

Country: France

Telephone: +33 442338300

VI.5. Date of dispatch of this notice

10/09/2021