

France-Nancy: Call centre
OJ S 212/2018 03/11/2018
Contract notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Carsat nord est
National registration number: 77561551100018
Postal address: Bâtiment B 81-85 rue de Metz
Town: Nancy Cedex
NUTS code: FRF31 Meurthe-et-Moselle
Postal code: 54073
Country: France
E-mail: madeleine.schmidt@carsat-nordest.fr
Telephone: +33 383341602

Internet address(es):

Main address: <https://www.carsat-nordest.fr>
Address of the buyer profile: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/index.jsp>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://achatpublic.com>
Additional information can be obtained from the abovementioned address
Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2018_6dizHuiUsS

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Organisme de sécurité sociale

I.5. Main activity

Social protection

Section II: Object

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

Prestation «Centre d'appels» concernant la prise en charge des appels entrants relatifs aux demandes d'informations sur la retraite du régime général
Reference number: 2018-005

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Prestation «Centre d'appels» concernant la prise en charge des appels entrants relatifs aux demandes d'informations sur la retraite du régime général.

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: FRF31 Meurthe-et-Moselle

II.2.4. Description of the procurement

Prestation «Centre d'appels» concernant la prise en charge des appels entrants relatifs aux demandes d'informations sur la retraite du régime général.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Dispositif de supervision / Weighting: 12

Quality criterion - Name: Dispositif de mesure de la qualité / Weighting: 6

Quality criterion - Name: Dispositif de suivi et de reporting / Weighting: 6

Quality criterion - Name: Moyens affectés à la prestation / Weighting: 20

Quality criterion - Name: Infrastructure informatique et téléphonie / Weighting: 12

Quality criterion - Name: Rétroplanning de mise en œuvre / Weighting: 4

Price - Weighting: 40

II.2.6. Estimated value

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

Duration in months: 23

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Le marché prend effet à compter de sa notification pour une durée ferme jusqu'au 31.12.2020 et pourra être prolongé pour une durée d'1 an jusqu'au 31.12.2021.

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:

L'offre, qu'elle soit présentée par une seule entreprise ou par un groupement, devra indiquer tous les sous-traitants connus lors de son dépôt. Elle devra également indiquer les prestations (et leur montant) dont la sous-traitance est envisagée, la dénomination et la qualité des sous-traitants qui l'exécuteront à la place du titulaire. En cas de groupement, la forme souhaitée par le pouvoir adjudicateur est un groupement conjoint avec mandataire solidaire. Si le groupement attributaire du marché est d'une forme différente, il pourra se voir contraint d'assurer sa transformation pour se conformer au souhait du pouvoir adjudicateur tel qu'il est indiqué ci-dessus, conformément à l'article 45-ii du décret.

Il est interdit aux candidats de présenter 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.

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Le marché comporte des prestations à caractère social (action d'insertion)

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

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: 12/12/2018 Local time: 16:00

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: 4 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 13/12/2018 Local time: 09:30

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published:

Le marché prend effet à compter de sa notification pour une durée ferme jusqu'au 31.12.2020 et pourra être prolongé pour une durée d'1 an jusqu'au 31.12.2021.

VI.3. Additional information

Le marché comporte des prestations à caractère social (action d'insertion)

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal de grande instance

Postal address: avenue du Maréchal-Juin

Town: Nancy

Postal code: 54000

Country: France

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

Official name: Carsat Nord-Est service juridique

Postal address: 81 à 85, rue de Metz

Town: Nancy Cedex

Postal code: 54073

Country: France

E-mail: sandrine.brugiere@carsat-nordest.fr

Telephone: +33 383344953

VI.5. Date of dispatch of this notice

31/10/2018