

France-Paris: Call centre
OJ S 196/2021 08/10/2021
Contract notice
Services

Legal Basis:
Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: ministère des affaires sociales
Postal address: 10 place des 5 martyrs du Lycée Buffon
Town: Paris
NUTS code: FR France
Postal code: 75015
Country: France
E-mail: Camille.azzi@sg.social.gouv.fr
Internet address(es):
Main address: <https://www.marches-publics.gouv.fr>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.AccueilEntreprise&errorLogin=1>
Additional information can be obtained from the abovementioned address
Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=801376&orgAcronyme=h8j>

I.4. Type of the contracting authority

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

marché public relatif à la gestion du numéro européen 116000 enfants disparus
Reference number: DGCS-SD2-2021-116000

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

ce dispositif est composé de deux prestations de nature différente : une prestation d'accueil fournie par une plateforme téléphonique située dans les locaux du prestataire (lot no1) ; une prestation d'accompagnement et de suivi des familles confrontées à la disparition d'un enfant, exercée par des professionnels spécifiquement formés aux problématiques de disparition d'enfant et formant une unité de suivi (lot no2), située dans les locaux du prestataire. Le titulaire de ce lot assurera la coordination globale de la mission du 116 000 enfants disparus et la promotion du service

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 1 360 667,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for maximum number of lots: 2

Maximum number of lots that may be awarded to one tenderer: 2The contracting authority reserves the right to award contracts combining the following lots or groups of lots:
néant

II.2. Description

II.2.1. Title

fourniture et mise en oeuvre d'un service d'accueil téléphonique dédié à la disparition d'enfants
Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

Main site or place of performance: union européenne

II.2.4. Description of the procurement

dans le cadre de ce lot no 1 relatif à la fourniture et mise en oeuvre d'un service d'accueil téléphonique dédié à la disparition d'enfants, le titulaire assure les trois prestations suivantes : - Mettre en place une plateforme téléphonique réceptionnant les appels à destination du numéro 116000 et en assurer le fonctionnement en continu ; - limiter le nombre d'appels parasites à destination du numéro 116000;- développer des partenariats institutionnels

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

Value excluding VAT: 194 000,00 EUR

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 présent marché s'exécute à compter de la date de notification, pour une durée de douze mois. A l'issue de cette durée, le marché peut être reconduit, par lot, au maximum trois fois, pour la même durée. La durée totale du marché, en cas de reconduction, n'excédera pas quatre années

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

le lot 1 est un marché à prix mixtes. Il s'agit d'un accord-cadre exécuté par bons de commandes pour la partie du marché à prix unitaires et un marché ordinaire à prix forfaitaires pour la partie forfaitaire

II.2. Description

II.2.1. Title

accompagnement et suivi des familles confrontées à la disparition d'un enfant
Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

85312320 Counselling services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

II.2.4. Description of the procurement

dans le cadre de ce lot no2 relatif à l'accompagnement et le suivi des familles confrontées à la disparition d'un enfant, le titulaire assure les trois prestations suivantes : - accompagner et informer les familles ; - assurer la coordination et le suivi global de l'activité du dispositif 116 000 enfants disparus; - assurer la promotion du dispositif 116000 enfants disparus

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

Value excluding VAT: 1 166 667,00 EUR

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 présent marché s'exécute à compter de la date de notification, pour une durée de douze mois. A l'issue de cette durée, le marché peut être reconduit, par lot, au maximum trois fois, pour la même durée. La durée totale du marché, en cas de reconduction, n'excédera pas quatre années

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

le lot 2 est un marché public ordinaire à prix forfaitaires

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:

pour le lot no2 (art. 4 Ccp), il est exigé que les professionnels chargés d'assurer le suivi des familles disposent d'un diplôme de niveau IV a minima)

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

-Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et, le cas échéant, le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, portant au maximum sur les trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles ;

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

- Preuve d'une assurance pour les risques professionnels ;- déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années ;- présentation d'une liste des principales prestations analogues effectuées au cours des trois dernières années, indiquant le type de structure mise en place et la typologie de publics accueillis

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

Date: 15/11/2021 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.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 16/11/2021 Local time: 12:00

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 administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris

Postal code: 75004

Country: France

E-mail: Grefte.ta.paris@juradm.fr

Telephone: +33 144594430

Fax: +33 144594646

Internet address: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris

Postal code: 75004

Country: France

Internet address: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

précisions concernant les délais d'introduction de recours : 1) le référé précontractuel (articles L. 551-1 à L. 551-12, et R. 551-1 à R. 551-6 du code de justice administrative) peut être introduit jusqu'à la signature du contrat; 2) le référé contractuel (L. 551-13 à L. 551-23, et R. 551-7 à R. 551-10 du code de justice administrative) introduit après la signature du contrat dans un délai de 31 jours, à compter de la publication d'un avis page 4 / 4 d'attribution du contrat au Journal officiel de l'union européenne (Joue) ou dans un délai de 6 mois, à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat, si aucun avis d'attribution n'a été publié ou si aucune notification de la conclusion du contrat n'a été effectuée; 3) le recours de pleine juridiction en contestation de la validité du contrat (CE, Ass, 4.4.2014, département de Tarn-Et-Garonne, REQ. No 358994) introduit par tout tiers à un contrat administratif susceptible d'être lésé dans ses intérêts de façon suffisamment directe et certaine par sa passation ou ses clauses dans un délai de 2 mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicité appropriées

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

Official name: tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy, F

Town: Paris

Postal code: 75004

Country: France

VI.5. Date of dispatch of this notice

05/10/2021