

France-Le Creusot: Call centre
OJ S 231/2018 30/11/2018
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Communauté urbaine Le Creusot-Montceau

National registration number: 24710029000011

Postal address: Château de la Verrerie — BP 90069

Town: Le Creusot Cedex

NUTS code: FRC13 Saône-et-Loire

Postal code: 71206

Country: France

E-mail: marches.publics@creusot-montceau.org

Telephone: +33 385775151

Internet address(es):

Main address: <http://www.creusot-montceau.org>

Address of the buyer profile: <http://www.territoires-numeriques-bfc.fr>

I.4. Type of the contracting authority

Other type: EPCI

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

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

18058DSP — mise en place d'une plateforme téléphonique pour la gestion des relations avec les usagers de la Communauté urbaine Le Creusot-Montceau-les-Mines

Reference number: 18058DSP

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Mise en place d'une plateforme téléphonique pour la gestion des relations avec les usagers de la Communauté urbaine Le Creusot-Montceau-les-Mines.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 260 000,00 EUR

II.2. Description**II.2.2. Additional CPV code(s)**

79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FRC13 Saône-et-Loire

II.2.4. Description of the procurement

Le projet a pour objectif global de mettre en œuvre un dispositif d'optimisation dans la gestion des appels téléphoniques des usagers. Il s'appuie notamment:

- sur l'externalisation de la gestion des contacts des usagers (appels téléphoniques) via une plateforme de service dédiée appelée plateforme GRU (Gestion relations avec les usagers), objet de la consultation,
- sur la définition de référentiels de réponse «métiers»,
- sur la mise en œuvre du logiciel e-atal pour le suivi et le traitement des demandes des usagers (base de données partagée, gestion efficace des flux de contacts, meilleure suivi du traitement des réclamations, partage de l'information pour l'ensemble des utilisateurs).

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Qualité de l'offre / Weighting: 70

Price - Weighting: 30

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de confier ultérieurement au titulaire du marché, en application de la procédure négociée article 30-I 7° du décret n° 2016-360 du 25.3.2016, un ou plusieurs nouveaux marchés ayant pour objet 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 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

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.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: 18058DSP

Title:

Mise en place d'une plateforme téléphonique pour la gestion des relations avec les usagers de la Communauté urbaine Le Creusot-Montceau-les-Mines

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

27/11/2018

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

Number of tenders received by electronic means: 2

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: The Call Machine

Postal address: ZI Lann Sevelin — 109 rue Joseph Bigot

Town: Caudan

NUTS code: FRH04 Morbihan

Postal code: 56850

Country: France

E-mail: contact@telemaque-penelope.fr

Telephone: +33 297892222

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 260 000,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

— date de conclusion du marché: 26.11.2018,

— modalités de consultation du marché: l'original du contrat est consultable dans les locaux des services de la Communauté urbaine Le Creusot-Montceau — direction des services à la population — les Ateliers du Jour — 54/56 quai Jules Chagot — 71300 Montceau-les-Mines.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal administratif de Dijon

Postal address: 22 rue d'Assas — BP 61616

Town: Dijon
Postal code: 21016
Country: France
E-mail: greffe.ta-dijon@juradm.fr
Telephone: +33 380739100
Fax: +33 380733989
Internet address: <http://www.sagace.juradm.fr>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

- référé précontractuel prévu aux articles L. 551-1 à L. 551-12 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat,
- référé contractuel prévu aux articles L. 551-13 à L. 551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA,
- recours en contestation de validité du marché, conformément à l'arrêt du Conseil d'État du 4.4.2014 (CE, 4.4.2014, n° 358994, Tarn-et-Garonne), dans un délai de 2 mois à compter de la publication de l'avis d'attribution du marché assorti le cas échéant d'un référé suspension en application de l'article L. 521-1 du CJA.

VI.5. Date of dispatch of this notice

27/11/2018