

France-Saint-Denis: Call centre  
OJ S 212/2023 03/11/2023  
Contract award notice  
Services

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

**Section I: Contracting authority**

---

**I.1. Name and addresses**

Official name: département de la Réunion  
National registration number: 22974001400019  
Postal address: direction de la Commande Publique, 31 rue de Paris  
Town: Saint-Denis  
NUTS code: FRY4 La Réunion  
Postal code: 97400  
Country: France  
E-mail: [marchespublics@cg974.fr](mailto:marchespublics@cg974.fr)  
Telephone: +33 262586670  
Fax: +33 262586689  
**Internet address(es):**  
Main address: <http://www.departement974.fr>  
Address of the buyer profile: <http://marchespublics.cg974.fr>

**I.4. Type of the contracting authority**

Regional or local authority

**I.5. Main activity**

General public services

**Section II: Object**

---

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

externalisation du Centre d'appel de la Direction de l'e-administration et de la Modernisations des Services et de la Direction de l'education  
Reference number: 23fs-Dems-2152-N

**II.1.2. Main CPV code**

79512000 Call centre

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

l'Accord cadre porte sur les prestations suivantes :- les prestations de service de la Direction E-Administration et modernisation des services : relatives au traitement des interventions informatiques ainsi que le transfert de toutes les demandes.- Les prestations de service de la Direction de l'education: relatives au traitement des appels entrants ainsi que le transfert de

toutes les demandes de bourses.- Les prestations du centre d'appel (commandes extraites du ou des catalogues en lien avec l'objet du marché)

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

#### **II.1.7. Total value of the procurement**

Value excluding VAT: 145 300,00 EUR

### **II.2. Description**

#### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

79512000 Call centre

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: FRY40 La Réunion

#### **II.2.4. Description of the procurement**

l'Accord cadre porte sur les prestations suivantes :- les prestations de service de la Direction E-Administration et modernisation des services : relatives au traitement des interventions informatiques ainsi que le transfert de toutes les demandes.- Les prestations de service de la Direction de l'éducation: relatives au traitement des appels entrants ainsi que le transfert de toutes les demandes de bourses.- Les prestations du centre d'appel (commandes extraites du ou des catalogues en lien avec l'objet du marché)

#### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Valeur technique / Weighting: 55

Quality criterion - Name: Performances en matière de protection de l'environnement / Weighting: 5

Quality criterion - Name: Performances en matière d'insertion professionnelle des publics en difficulté / Weighting: 5

Cost criterion - Name: Prix / Weighting: 35

#### **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 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.2.1. Previous publication concerning this procedure**

Notice number in the OJ S: [2023/S 115-359683](#)

### **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:** 2023304855

A contract/lot is awarded: yes

### **V.2. Award of contract**

#### **V.2.1. Date of conclusion of the contract**

26/10/2023

#### **V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 4

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

#### **V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: marketing Direct de l'océan Indien

Postal address: 3 rue Gabriel de Kerveguen

Town: Sainte Clotilde

NUTS code: FRY4 La Réunion

Postal code: 97490

Country: France

The contractor is an SME: no

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

Total value of the contract/lot: 145 300,00 EUR

#### **V.2.5. Information about subcontracting**

## **Section VI: Complementary information**

---

### **VI.3. Additional information**

le contrat est consultable à la direction de la commande publique (31 rue de Paris) et aux horaires suivants:lundi à jeudi 8h/12h et 13h/16 h sauf le vendredi 8h/12h et 13h/15 h

### **VI.4. Procedures for review**

#### **VI.4.1. Review body**

Official name: tribunal administratif de Saint-Denis

Postal address: 27 rue Félix Guyon

Town: Saint-Denis-de-la-Réunion

Postal code: 97488

Country: France

E-mail: [greffe.ta-saint-denis@juradm.fr](mailto:greffe.ta-saint-denis@juradm.fr)

Telephone: +33 262924360

Fax: +33 262924362

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

**VI.4.2. Body responsible for mediation procedures**

Official name: comité consultatif interrégional de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics. : Préfecture de la région île-de-france, Préfecture de Paris

Postal address: 5 rue Leblanc

Town: Paris

Postal code: 75911

Country: France

E-mail: [ccira@paris-idf.gouv.fr](mailto:ccira@paris-idf.gouv.fr)

Telephone: +33 182524267

Fax: +33 182524295

Internet address: <http://www.economie.gouv.fr>

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

Official name: tribunal administratif de Saint-Denis

Postal address: voir adresse ci-dessus

Town: Saint-Denis-de-la-Réunion

Postal code: 97488

Country: France

**VI.5. Date of dispatch of this notice**

31/10/2023