

France-Cannes: Call centre
OJ S 215/2023 08/11/2023
Contract notice
Services

Legal Basis:
Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: OPH Cannes Pays de Lérins (06)
National registration number: 270 600 026 00016
Postal address: 22 boulevard Louis Négrin
Town: Cannes
NUTS code: FRL03 Alpes-Maritimes
Postal code: 06150
Country: France
Contact person: service.marches@ophcannes.net
E-mail: atracanelli@ophcannes.net
Telephone: +33 493481222
Fax: +33 493473905
Internet address(es):
Main address: <http://www.ophcannes.net>
Address of the buyer profile: <https://www.marches-securises.fr>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.marches-securises.fr>
Additional information can be obtained from the abovementioned address
Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.marches-securises.fr>

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Housing and community amenities

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

23/262 Externalisation de la centrale d'appels pour les besoins de l'OPH Cannes

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

La consultation porte sur les prestations relatives à l'externalisation de la centrale d'appels pour les besoins de l'OPH.

Elle donne lieu à la conclusion d'un marché à tranches traité à prix forfaitaires conformément aux dispositions de l'article R2113-4 à 6 du Code de la Commande publique.

Les prestations font l'objet d'un découpage en 4 tranches comme détaillé ci-dessous :

- TF : gestion des flux téléphoniques
- TO 1 : intégration des activités de Lérins syndic
- TO 2 : mise en oeuvre de l'astreinte
- TO 3 : enquêtes de satisfactions

La durée de validité du contrat débutera à compter de la date de notification jusqu'au 31 janvier 2026. Le contrat est reconductible de manière tacite 1 fois pour une période de 24 mois.

Le délai d'affermissement des tranches est fixé dans le règlement de la consultation.

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: FRL03 Alpes-Maritimes

II.2.4. Description of the procurement

La consultation porte sur les prestations relatives à l'externalisation de la centrale d'appels pour les besoins de l'OPH.

Elle donne lieu à la conclusion d'un marché à tranches traité à prix forfaitaires conformément aux dispositions de l'article R2113-4 à 6 du Code de la Commande publique.

Les prestations comporte, de manière non exhaustive

- TF : gestion des flux téléphoniques :

Mise en place d'un plateau téléphonique ;

Mise en place d'une solution de téléphonie incluant une solution de gestion des interactions clients pour les centres de contacts ;

Synchronisation et comptabilité des solutions avec le système informatique de l'établissement ;

Formation des téléconseillers.

- TO 1 : intégration des activités de Lérins syndic :

Prise en charge des appels des locataires de Cannes Lérins habitat

- TO 2 : mise en oeuvre de l'astreinte:

Mise en oeuvre d'une astreinte téléphonique pour la prise en charge des appels hors ouverture.

- TO 3 : enquêtes de satisfactions: réalisation des enquêtes de satisfaction réglementaires

La durée de validité du contrat débutera à compter de la date de notification jusqu'au 31 janvier 2026.

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

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

Duration in months: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Le contrat est reconductible de manière tacite 1 fois pour une période de 24 mois.

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:

Se référer au règlement de consultation.

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

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: 04/12/2023 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: 06/12/2023 Local time: 12:00

Place:

Cannes

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

Conformément aux dispositions de l'article R.2132-7 du Code de la Commande Publique, le pouvoir adjudicateur impose la transmission des candidatures et offres des candidats par voie électronique à l'adresse suivante : <https://www.marches-securises.fr>.

La signature électronique des offres n'est pas exigée.

Les modalités de financement et de paiement :

- Le financement est fait sur le budget de l'office voté chaque année, paiement par virement bancaire.

- Le délai global de paiement ne pourra excéder 30 jours

- Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.

Il n'est pas prévu de variante

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE NICE

Postal address: CS 61039 18, avenue des Fleurs

Town: NICE Cedex 1

Postal code: 06050

Country: France

E-mail: greffe.ta-nice@juradm.fr

Telephone: +33 492041313

Fax: +33 493557831

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

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Comité Consultatif Interrégional de Rè

Postal address: CS 80001 Place Félix-Baret

Town: Marseille Cedex 06

Postal code: 13282

Country: France

E-mail: catherine.pietri@paca.gouv.fr

Telephone: +33 484354554

Fax: +33 491156190

Internet address: <http://www.prefectures-regions.gouv.fr/provence-alpes-cote-dazur>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

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.

Après la conclusion 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 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 plein contentieux contre le contrat dans un délai de 2 mois à compter de la publication de l'avis mentionnant la conclusion du marché et les modalités de consultation du dossier dans le respect des secrets protégés par la loi (recours issus des jurisprudences «Tropic » et « Tarn et Garonne ») assorti, le cas échéant, d'un référé-suspension issu de l'article L521-1.

La juridiction administrative compétente peut aussi être saisie par l'application Télérecours citoyens accessible à partir du site: www.telerecours.fr.

VI.5. Date of dispatch of this notice

03/11/2023