

France-Dijon: Call centre
OJ S 237/2023 08/12/2023
Contract notice
Services

Legal Basis:
Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: GRAND DIJON HABITAT
National registration number: 344897616
Postal address: 2, bis rue Maréchal Leclerc
Town: DIJON
NUTS code: FRC11 Côte-d'Or
Postal code: 21070
Country: France
Contact person: GRAND DIJON HABITAT
E-mail: marches.publics@granddijonhabitat.fr
Telephone: +03 80718400
Fax: +03 80718415
Internet address(es):
Main address: www.granddijonhabitat.fr
Address of the buyer profile: <https://www.ternum-bfc.fr/>

I.3. Communication

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

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

Gestion du débordement d'appels, de la permanence et de l'astreinte téléphonique
Reference number: 2024-01

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Marché de services - Gestion du débordement d'appels, de la permanence et de l'astreinte téléphonique

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

II.2.4. Description of the procurement

Gestion du débordement d'appels, de la permanence et de l'astreinte téléphonique

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 marché est reconductible 1 fois.

La reconduction est tacite. La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur au moins 1 mois avant la date anniversaire du contrat. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction dans ces conditions. La durée du marché, reconductions comprises, ne pourra excéder 4 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

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

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

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: 05/01/2024 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: 05/01/2024 Local time: 14:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Le contrat est passé selon une procédure formalisée avec négociation mise en œuvre conformément aux dispositions des articles L.2124-3 et R.2161-12 à R.2161-20 du Code de la commande publique.

Suivant le 1° de l'article R2124-3 du Code de la commande publique, Grand Dijon Habitat a recours à la procédure avec négociation au motif que le besoin ne peut être satisfait sans adapter des solutions immédiatement disponibles. Conformément aux dispositions du cahier des charges, l'attributaire du marché devra nécessairement avoir la capacité d'opérer des efforts d'adaptation à l'ERP de l'office. La procédure avec négociation aura pour objectif de définir en commun les aménagements à mettre en œuvre pour que le titulaire du marché puisse consigner toutes informations et éléments utiles au suivi des demandes, directement au sein de l'outil de suivi d'affaire de l'ERP de Grand Dijon Habitat (suite aux appels qu'il aura la charge de traiter).

La consultation sera organisée en 2 phases distinctes :

- Une phase candidature à l'occasion de laquelle seront retenus au maximum 3 candidats. Un classement des candidatures sera effectué selon les critères listés à l'article 6.1 du règlement de la consultation ;
- Une phase offre où il sera demandé aux 3 candidats retenus de remettre une offre via la plateforme territoires numériques. Le délai de remise des offres sera à minima de 25 jours. Les offres seront classées selon les critères de notation listés à l'article 6.2 du règlement de la consultation. Des négociations pourront être engagées conformément à l'article 3.2 du règlement de la consultation.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal Administratif de DIJON
Postal address: 22 Rue d'Assas
Town: DIJON
Postal code: 21000
Country: France
Telephone: +49 0380739100
Fax: +49 0380733989

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:
Référé précontractuel (Articles L.551 –1 à L.551-5 du Code de Justice Administrative) avant la signature du contrat et dans un délai de 11 jours (si l'envoi est effectué de façon électronique) ou 16 jours (si l'envoi est postal) à compter de l'envoi de la lettre notifiant le rejet de l'offre.
Recours de pleine juridiction en contestation de la validité du marché conclu dans un délai de 2 mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicité appropriées. Référé contractuel (Articles L.551-13 et suivants) dans un délai de 31 jours à compter de la parution de l'avis d'attribution ou à défaut de parution 6 mois à compter de la conclusion du marché."

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

Official name: Tribunal administratif de DIJON
Postal address: 22 RUE D'ASSAS
Town: DIJON
Postal code: 21000
Country: France
Telephone: +49 0380739100
Fax: +49 0380733989

VI.5. Date of dispatch of this notice

04/12/2023