

Cet avis sur le site TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:196253-2023:TEXT:FR:HTML>

**France-Paris: Centre d'appels
2023/S 066-196253**

Avis de marché

Services

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

Section I: Pouvoir adjudicateur

I.1) Nom et adresses

Nom officiel: AFDAS PARIS 20

Numéro national d'identification: 78471400800165

Adresse postale: 66 rue Stendhal

Ville: Paris

Code NUTS: FR France

Code postal: 75020

Pays: France

Point(s) de contact: Lauriane Arondel

Courriel: L.arondel@afdass.com

Adresse(s) internet:

Adresse principale: <http://www.afdass.com>

Adresse du profil d'acheteur: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/index.jsp>

I.3) Communication

Les documents du marché sont disponibles gratuitement en accès direct non restreint et complet, à l'adresse:

https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2023_GuKsBNIaDY

Adresse à laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues: le ou les point(s) de contact susmentionné(s)

Les offres ou les demandes de participation doivent être envoyées par voie électronique via: [https://](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2023_GuKsBNIaDY)

www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2023_GuKsBNIaDY

La communication électronique requiert l'utilisation d'outils et de dispositifs qui ne sont pas généralement disponibles. Un accès direct non restreint et complet à ces outils et dispositifs est possible gratuitement à

l'adresse: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2023_J5N24gN5Qr

I.4) Type de pouvoir adjudicateur

Autre type: Association

I.5) Activité principale

Autre activité: Opérateur de Compétences

Section II: Objet

II.1) Étendue du marché

II.1.1) Intitulé:

Externalisation de la Prise d'Appel

Numéro de référence: 2022_75_Externalisation De La Prise D'Appel

II.1.2) Code CPV principal

79512000 Centre d'appels

II.1.3) **Type de marché**

Services

II.1.4) **Description succincte:**

L'Afdas souhaite externaliser ses appels entrants

II.1.5) **Valeur totale estimée**

II.1.6) **Information sur les lots**

Ce marché est divisé en lots: non

II.2) **Description**

II.2.2) **Code(s) CPV additionnel(s)**

79512000 Centre d'appels

II.2.3) **Lieu d'exécution**

Code NUTS: FR France

Lieu principal d'exécution:

FRANCE

II.2.4) **Description des prestations:**

L'Afdas souhaite externaliser la prise d'appel entrants

II.2.5) **Critères d'attribution**

Le prix n'est pas le seul critère d'attribution et tous les critères sont énoncés uniquement dans les documents du marché

II.2.6) **Valeur estimée**

II.2.7) **Durée du marché, de l'accord-cadre ou du système d'acquisition dynamique**

Durée en mois: 24

Ce marché peut faire l'objet d'une reconduction: non

II.2.10) **Variantes**

Des variantes seront prises en considération: non

II.2.11) **Information sur les options**

Options: non

II.2.13) **Information sur les fonds de l'Union européenne**

Le contrat s'inscrit dans un projet/programme financé par des fonds de l'Union européenne: non

II.2.14) **Informations complémentaires**

Section IV: Procédure

IV.1) **Description**

IV.1.1) **Type de procédure**

Procédure concurrentielle avec négociation

IV.1.3) **Information sur l'accord-cadre ou le système d'acquisition dynamique**

Le marché implique la mise en place d'un accord-cadre

Accord-cadre avec un seul opérateur

IV.1.4) **Informations sur la réduction du nombre de solutions ou d'offres durant la négociation ou le dialogue**

Recours à une procédure se déroulant en phases successives afin de réduire progressivement le nombre des solutions à discuter ou des offres à négocier

IV.1.5) **Informations sur la négociation**

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans mener de négociations

IV.1.8) Information concernant l'accord sur les marchés publics (AMP)

Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics: non

IV.2) Renseignements d'ordre administratif

IV.2.2) Date limite de réception des offres ou des demandes de participation

Date: 12/05/2023

Heure locale: 18:00

IV.2.3) Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner ou à participer aux candidats sélectionnés

IV.2.4) Langue(s) pouvant être utilisée(s) dans l'offre ou la demande de participation:

français

IV.2.6) Délai minimal pendant lequel le soumissionnaire est tenu de maintenir son offre

Durée en mois: 6 (à compter de la date limite de réception des offres)

Section VI: Renseignements complémentaires

VI.1) Renouvellement

Il s'agit d'un marché renouvelable: non

VI.3) Informations complémentaires:

VI.4) Procédures de recours

VI.4.1) Instance chargée des procédures de recours

Nom officiel: Tribunal de Paris

Adresse postale: Parvis du tribunal de

Ville: Paris

Code postal: 75017

Pays: France

Adresse internet: <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75>

VI.5) Date d'envoi du présent avis:

29/03/2023