

Avis d'Appel à la Concurrence

Pouvoir Adjudicateur : OPH de la Métropole du Grand Nancy
32, rue Saint Léon – CS 95418 - 54054 NANCY Cedex

Le présent marché est passé selon une procédure adaptée en application des articles L. 2123-1 et R. 2123-1 du Code de la Commande Publique.

Objet du marché : Permanence téléphonique pour les appels d'urgence et les besoins spécifiques de l'OMh du Grand Nancy.

Caractéristiques principales :

Type de marché : Prestations de service.

Lieux exécution des prestations : NANCY (54000) et communes avoisinantes

Code NUTS : FR411

Le présent marché a pour objet d'assurer les prestations suivantes dénommées « Permanence téléphonique pour les appels d'urgence et besoins spécifiques » comprenant :

Prestations de base :

- La mise en place d'une base de données répertoriant le patrimoine géré par l'OMh du Grand Nancy et les informations de gestion (internalisées et externalisées) mises à jour régulièrement.

L'OMh du Grand Nancy transmettra pour ce faire un état de son patrimoine en précisant les modalités de gestion réalisée en interne et en externe (personnels OMh du Grand Nancy et prestataires) afin de faciliter l'affectation des interventions selon les besoins.

- La réception, l'analyse et le traitement des appels dits « d'urgence en dehors des périodes d'ouverture des services de l'OMh du Grand Nancy » et dits « de midi » entre 12h00 et 13h30, pour une année entière, selon un script établi par l'OMh du Grand Nancy.

Prestations ponctuelles 1 :

- La réception, l'analyse et le traitement des appels pour des périodes spécifiques, à la demande, pour une semaine ou pour un mois complète dénommé « Débordement journée » avec la base de données de la prestation de base et un script spécifique établi par l'OMh du Grand Nancy.

Prestations ponctuelles 2 :

- La réception, l'analyse et le traitement des appels destinés à assurer la traçabilité des demandes d'intervention concernant des prestataires externes de l'OMh, pour une année entière.

Pour ce faire, l'OMh du Grand Nancy fournira un état du patrimoine concerné selon les prestations pour lesquelles l'OMh du Grand Nancy souhaitera mettre en place cette option, ainsi qu'un script destiné à définir les modalités de traitement des appels émis par les appelants (locataires, personnels de l'OMh du Grand Nancy, tiers...).

Si le besoin le nécessite, le représentant de l'OMh du Grand Nancy pourra demander l'activation ou la désactivation des prestations ponctuelles sur simple appel téléphonique ou mail (24h/24h) : le prestataire veillera à mettre immédiatement en œuvre les moyens appropriés (personnel, numéro dédié...) pour répondre à la demande.

Pour information, le nombre d'appel est estimé approximativement à :

- Prestations de base : 2 500 appels entrants par an pouvant donner lieu à l'ouverture d'un dossier « incident » ou « information »
- Prestations ponctuelles 1 : 350 appels par mois, tous donnant lieu à l'ouverture d'un dossier « incident » ou « information »
- Prestations ponctuelles 2 : 30 appels par mois, tous donnant lieu à l'ouverture d'un dossier « incident » ou « information » (cette donnée étant variable en période de chauffage ou non). Le retour d'expérience de la 1^{ère} année du marché permettra d'affiner cette estimation.

D'une manière générale, l'OMh du Grand Nancy se réserve le droit d'intégrer des demandes supplémentaires qui pourraient impacter le volume d'appels que le prestataire aura à gérer.

Le marché est composé d'une partie à prix global et forfaitaire et d'une partie à prix unitaires.

Des bons de commandes seront établis au fur et à mesure des besoins pour la partie à prix unitaires.

Ces besoins plus ponctuels sont compris dans une partie « accord-cadre à bons de commandes » du marché conformément aux articles L. 2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la Commande Publique.

Le montant maximum de la partie « accord-cadre à bons de commande », pour toute la durée d'exécution du marché ne pourra pas excéder 80 000,00 € HT, reconductions éventuelles comprises. Il n'y a pas de montant minimum de commandes pour toute la durée du marché sur la partie « accord-cadre à bons de commande ».

Aucun minimum de commandes en valeur ou en quantité ne sera garanti par l'OPh de la Métropole du Grand Nancy.

Code CPV : 79512000-6 (centre d'appel)

Durée du marché :

1 an à compter de sa notification avec possibilité de reconduction de trois fois un an.

Une période préparatoire est prévue entre la date de notification du marché, elle permettra la mise en place des bases de données et des procédures.

Les variantes ne sont pas autorisées.

Financement :

Fonds propres de l'OPh de la Métropole du Grand Nancy.

Modalités de paiement : Règlement des factures à 30 jours à compter de leur date d'arrivée à l'OPh (décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique).

Retenue de garantie : sans objet.

Avance forfaitaire : sans objet.

Prix fermes et non révisables pour la première année. Mise à jour des prix à chaque date d'anniversaire, en cas de reconduction, dans les conditions fixées au Cahier des Clauses Particulières (CCP).

Forme juridique d'attribution :

Conformément à l'article R. 2142-22 du Code de la Commande Publique, l'OPH de la Métropole du Grand Nancy ne peut imposer de forme juridique déterminée aux groupements d'opérateurs économiques.

Seulement, en cas de candidature par un groupement conjoint, le mandataire doit être solidaire de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard de l'OPH de la Métropole du Grand Nancy (Article R. 2142-24 du Code de la Commande Publique).

En application de l'article R. 2142-21 du Code de la Commande Publique, chaque candidat ne pourra remettre, pour la présente consultation, qu'une seule offre en agissant soit en qualité de candidat individuel soit en qualité de membre d'un groupement.

Conditions de participation et de sélection des candidats :

Pour présenter leur candidature, les candidats ont la possibilité d'utiliser soit les formulaires DC1 (lettre de candidature) et DC2 (déclaration du candidat) disponibles gratuitement sur le site www.economie.gouv.fr, soit le Document Unique de Marché Européen (DUME) disponible à cette adresse : <https://ec.europa.eu/tools/espdc/filter?lang=fr> .

Le dossier de candidature à remettre par les candidats comprend les pièces suivantes :

- Une lettre de candidature à l'obtention de la totalité du marché précisant l'identité du candidat (modèle recommandé : formulaire DC1 mis à jour du 01/04/2019) : en cas de candidature en groupement cette lettre est commune ;
- Une déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 et L. 2141-7 à L. 2141-11 du Code de la Commande Publique et qu'il est en règle au regard des articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du Code du Travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés (modèle disponible dans le DCE) ;

Capacité économique et financière

- La mention de son chiffre d'affaire au cours des trois derniers exercices (modèle recommandé : formulaire DC2 mis à jour le 01/04/2019) ;

Capacités techniques et professionnelles

- Indication des titres d'études et professionnels de l'opérateur économique et/ou des cadres de l'entreprise, et notamment des responsables de prestation de services ou de conduite des travaux de même nature que celle du marché ;
- Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années ;
- Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation de marchés ou d'accords-cadres de même nature ;
- Des références précises (date, destinataire public ou privé, montant : en cas de réalisation en groupement, la part effectivement assumée par le candidat) de même nature et volume que l'objet du marché datant de moins de 3 ans.

Les attestations sur l'honneur doivent être datées et signées par une personne habilitée à engager le candidat.

Les formulaires recommandés sont disponibles à l'adresse électronique suivante :

<http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>.

Dispositions particulières applicables à la cotraitance

L'appréciation des capacités d'un groupement d'opérateurs économiques est globale. Il n'est pas exigé que chaque membre du groupement ait la totalité des capacités requises pour exécuter le marché public.

En cas de candidature en groupement, les documents visés ci-dessus sont à fournir par chaque cotraitant, seul le groupement devant néanmoins présenter l'ensemble des références requises et la lettre de candidature.

Les candidats indiqueront expressément la nature du groupement et le nom du mandataire. De plus, si le mandataire présente la candidature et l'offre au nom et pour le compte des membres du groupement, il doit justifier disposer des habilitations nécessaires pour les représenter.

Dispositions particulières applicables à la sous-traitance

Si, au moment de l'examen des candidatures le candidat veut se prévaloir des capacités professionnelles, techniques et financières d'un ou plusieurs sous-traitants, il devra joindre à sa propre candidature, pour chaque sous-traitant dont il souhaite se prévaloir :

- les documents visés ci-dessus relatifs au sous-traitant concerné - à l'exception de la lettre de candidature - ;
- un engagement écrit du sous-traitant précisant que le candidat disposera effectivement de ses capacités pour l'exécution du marché.

Justifications à produire au titre de la candidature et de l'offre :

Détail donné dans le règlement de la consultation

Date limite de réception des offres :

19 octobre 2020 à 12h00

Délai de validité des offres : 120 jours à compter de la date limite de réception des offres.

Conditions de remise des offres ou des candidatures :

Les modalités et conditions de remise des dossiers sont précisées dans le règlement de la consultation

Les candidatures et les offres devront être rédigées en langue française.

Critères d'attribution :

Offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction des critères pondérés ci-après :

Valeur technique : 60%

Prix des prestations : 40%

Le détail est donné dans le règlement de la consultation

Modalités de retrait du dossier de consultation

Le DCE est gratuitement mis à la disposition des candidats à l'adresse suivante : www.marches-securises.fr

Pour tous renseignements, les entreprises pourront déposer leurs questions sur la plateforme www.marchessecurises.fr .

Instances chargées de régler les litiges :

Instance chargée des procédures de recours :

Tribunal administratif de Nancy

5, Place de la Carrière

54000 NANCY

03.83.17.43.43.

03.83.17.43.50.

Service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours :

Greffes du Tribunal administratif de Nancy

5, Place de la Carrière

54000 NANCY

03.83.17.43.43.

03.83.17.43.50.

Comité consultatif interrégional de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics de Nancy :

Préfecture de Meurthe-et-Moselle

1, rue du Préfet Claude Érignac

54038 NANCY Cedex

03.83.34.25.65.

03.83.34.22.24.

Date d'envoi de l'avis : 22 septembre 2020

L'ensemble des consultations en cours est visualisable sur le site Internet de l'OPH :
www.omhgrandnancy.fr