



Ambassade de Grèce en France

Adresse : 17, rue Auguste Vacquerie  
75116 Paris – France

Contact : K. Tzitzirachou

Tél. : +33 147239819

Courriel : [gremb.par@mfa.gr](mailto:gremb.par@mfa.gr)

Paris 11 février 2025

No. 245

À : ORANGE

Bridge

111, quai du Président Roosevelt

92130 Issy-les-Moulineaux

**Objet : «Appel d'offres pour la maintenance du centre d'appels PABX de l'Ambassade de Grèce à Paris»**

L'Ambassade de Grèce à Paris, compte tenu des dispositions de la loi 4412/2016, telle que modifiée et en vigueur, va procéder au choix direct pour la signature d'un contrat de maintenance du centre d'appels ALCATEL MCO DUO L R6 de l'Ambassade. Le prestataire de services est tenu d'offrir des services de maintenance et de réparation des pannes/dysfonctionnements du matériel, des logiciels et des services du centre d'appels ALCATEL MCO DUO L R6 installé dans les bureaux de l'Ambassade, conformément à ce qui suit :

1. La prestation de services doit être assurée par un Centre Support Client, qui sera disponible pour le client, de 08h00 à 18h00, du lundi au samedi. Les coordonnées (numéro de téléphone et/ou email sur une plateforme en ligne) doivent être communiquées au client dès la signature du contrat.
2. Le Prestataire doit répondre au maximum dans les 2 heures ouvrables suivant le signalement, si la soumission est effectuée entre 09h00 et 17h00 (du lundi au samedi) ou au plus tard le jour ouvrable suivant à 10h00 pour une panne signalée après 17h00 la veille.
3. Après le signalement de la panne par le Client, le Prestataire devra évaluer la panne-dysfonctionnement et proposer un mode de réparation de la manière qu'il jugera la plus appropriée (envoi de techniciens sur place, envoi d'instructions à distance, connexion via télégestion). Le Prestataire doit rétablir un dysfonctionnement dans un délai de 10 heures, conformément à ce qui est indiqué au point 2.
4. Si le temps nécessaire pour rétablir le dysfonctionnement par le Prestataire de Services dépasse 10 heures conformément à ce qui est mentionné au

point 3, le Prestataire de Services devra payer une pénalité égale à 25% de l'abonnement mensuel du service.

5. Le Contrat aura une durée de 3 ans et sera reconductible tacitement, après la fin de la période initiale de trois ans, aux mêmes conditions, pour des périodes successives de 1 année.

Le budget total pour la première année est fixé à 1206,00 euros TTC et votre entreprise est invitée à soumettre son offre pertinente, en respectant strictement les caractéristiques techniques mentionnées ci-dessus.

L'offre à évaluer doit inclure :

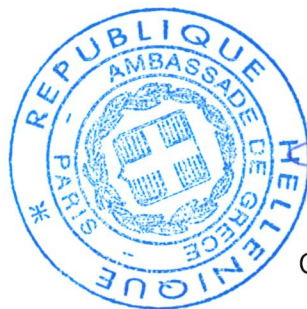
- a) Le prix unitaire par article, TVA comprise, ainsi que leur valeur totale, qui ne doit pas dépasser le budget total sus mentionné.
- b) Le pourcentage de TVA correspondant à chaque article
- c) La durée de l'offre.

Votre offre peut être soumise par voie électronique au Secrétariat de l'Ambassade, [gremb.par@mfa.gr](mailto:gremb.par@mfa.gr) et [comptabilite.grece@mfa.gr](mailto:comptabilite.grece@mfa.gr) jusqu'au 22 février 2025.

Avant l'attribution du projet, le soumissionnaire devra fournir :

Un extrait Kbis, une attestation de régularité fiscale, une attestation URSSAF, casier judiciaire du représentant et le RIB de l'entreprise.

Des offres d'entreprises qui n'ont pas été invitées ne seront pas prises en compte.



Alexandra Mantzila  
Chargé d'Affaires a.i.