



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

BOAMP.fr

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Avis de marché

Attention : les informations contenues dans l'extrait PDF peuvent dans certains cas ne pas présenter le texte intégral de l'annonce. Les extraits PDF des annonces du BOAMP ne constituent pas le format officiel, pour consulter le texte intégral au format officiel du présent avis, cliquez sur <https://www.boamp.fr/pages/avis/?q=idweb:24-12587>

Département(s) de publication : **33**

Annonce n° **24-12587**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Bordeaux Métropole - Régie de l'eau

Activité de l'entité adjudicatrice : Activités liées à l'eau

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Gestion des Relations Usagers Front & Back-Office

Description : La Direction Relations Usagers (DRU) souhaite s'attacher les services d'une équipe omnicanale capable de traiter certaines demandes formulées par les usagers sur l'ensemble des canaux de contact (téléphone, e-mails et courriers) et de réaliser des activités de traitement back-office. Les prestations attendues dans le cadre de la présente consultation sont les suivantes : - Front Office : Traitement des appels entrants sur les fils dédiés et réalisation d'appels sortants afin de planifier des rendez-vous d'interventions techniques chez les usagers ; - Back Office : Traitement des e-mails, courriers et certaines tâches. L'accord-cadre conclu avec un seul opérateur économique sera exécuté par l'émission de bons de commande. Les prestations sont réglées par des prix unitaires et forfaitaires. Le montant maximum des prestations, par période de validité du contrat est de 1 500 000,00 euro(s) HT Durée du contrat : 1 an reconductible 7 fois un an (Cf. CCAP)

Identifiant de la procédure : 7c8e2228-7c90-4923-b6ea-786e9b483449

Identifiant interne : 2024-FCS-0001

Type de procédure : Restreinte

La procédure est accélérée : No

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 64214000 Services des réseaux téléphoniques commerciaux spécialisés

Nomenclature supplémentaire (cpv): 64214000 Services des réseaux téléphoniques commerciaux spécialisés

2.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : 91 Rue Paulin

Ville : Bordeaux

Code postal : 33081

Subdivision pays (NUTS) : Gironde (FRI12)

Pays : France

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 12,000,000 EUR

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/25/UE

2.1.6 Motifs d'exclusion

Motifs d'exclusion purement nationaux : « Le candidat individuel, ou chaque membre du groupement, ne doit pas entrer dans l'un des cas d'exclusion de la procédure de passation prévus par le code de la commande publique.

Section 5 - Lot

5.1 Lot : LOT-0000

Titre : Gestion des Relations Usagers Front & Back-Office

Description : La Direction Relations Usagers (DRU) souhaite s'attacher les services d'une équipe omnicanale capable de traiter certaines demandes formulées par les usagers sur l'ensemble des canaux de contact (téléphone, e-mails et courriers) et de réaliser des activités de traitement back-office. Les prestations attendues dans le cadre de la présente consultation sont les suivantes : - Front Office : Traitement des appels entrants sur les fils dédiés et réalisation d'appels sortants afin de planifier des rendez-vous d'interventions techniques chez les usagers ; - Back Office : Traitement des e-mails, courriers et certaines tâches. L'accord-cadre conclu avec un seul opérateur économique sera exécuté par l'émission de bons de commande. Les prestations sont réglées par des prix unitaires et forfaitaires. Le montant maximum des prestations, par période de validité du contrat est de 1 500 000,00 euro(s) HT Durée du contrat : 1 an reconductible 7 fois un an (Cf. CCAP)

Identifiant interne : S-PF-1413293

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 64214000 Services des réseaux téléphoniques commerciaux spécialisés

Nomenclature supplémentaire (cpv): 64214000 Services des réseaux téléphoniques commerciaux spécialisés

Options :

Description des options : Le contrat prévoit la possibilité de confier ultérieurement au titulaire du marché un ou plusieurs marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires

5.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : 91 Rue Paulin

Ville : Bordeaux

Code postal : 33081

Subdivision pays (NUTS) : Gironde (FRI12)

Pays : France

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 01/07/2024

Durée : 12 MONTH

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 7

L'acheteur se réserve le droit d'effectuer des achats supplémentaires auprès du contractant, comme décrit ici : Le contrat est susceptible d'être reconduit dans les conditions du Ccap La date prévisionnelle de notification est prévue le 30 juin 2024. La date de début prévisionnelle d'exécution des prestations est fixée au 14 octobre 2024. Elle est notamment précédée par une phase projet et la formation des conseillers. Le début d'exécution des prestations est calé sur la bascule vers le nouveau Crm efluid. Elle est donc susceptible d'être décalée en fonction de la livraison effective d'efluid

5.1.6 Informations générales

Participation réservée : La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés : Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP)

Informations complémentaires : La consultation est une procédure restreinte, les candidats doivent fournir seulement un dossier de candidature (Cf. Règlement de la consultation (Rc)). Au maximum 5 candidats seront sélectionnés pour la deuxième phase de la procédure. Les renseignements administratifs concernant le contrat se trouve dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (Ccap) Les renseignements techniques concernant le contrat se trouve dans le Cahier des Clauses techniques Particulières (Cctp). Les renseignements concernant les modalités de consultation des entreprises se trouvent dans le Rc

5.1.7 Marché public stratégique

Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale : Autre

5.1.9 Critères de sélection

Critère :

Type : Aptitude à exercer l'activité professionnelle

Description : Se référer au Règlement de la Consultation

Utilisation de ce critère : Utilisés

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure

Critère :

Type : Capacité économique et financière

Description : Se référer au Règlement de la Consultation

Utilisation de ce critère : Utilisés

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure

Critère :

Type : Capacité technique et professionnelle

Description : Se référer au Règlement de la Consultation

Utilisation de ce critère : Utilisés

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes :

Nombre minimal de candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure : 0

Nombre maximal de candidats à convoquer pour la seconde étape de la procédure : 5

5.1.10 Critères d'attribution

Justification de l'absence d'indication de la pondération des 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.

5.1.11 Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles : FRA

Adresse des documents de marché : [https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1413293,](https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1413293)

Canal de communication ad hoc :

Nom : AW Solutions

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de la procédure :

Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner : 20/03/2024

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1413293>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation peuvent être présentées : français

Catalogue électronique : Non autorisée

Variantes : Non autorisée

Date limite de réception des offres : 22/02/2024 à 12:00

Date limite de validité de l'offre : 6 MONTH

Conditions du marché :

Conditions relatives à l'exécution du contrat : L'exécution des prestations débute à compter de la date de notification du contrat prévue le 30/06/2024. Aucune clause de garantie financière prévue. Le contrat prévoit le versement d'une avance, avec obligation de constituer une garantie à première demande en contrepartie. Les prix sont révisables. Le paiement des prestations se fera dans le respect du délai global de paiement applicable à l'acheteur

Facturation en ligne : Requise

Forme juridique que doit revêtir un groupe de soumissionnaires auquel un marché est attribué : Les modalités de groupement sont indiquées au Rc

Montage financier : Les sommes dues au(x) titulaire(s) et au(x) sous-traitant(s) de premier rang éventuel(s) de l'accord-cadre seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes. Prestations financées par le budget de la Régie

Informations relatives aux délais de recours : -Référé précontractuel prévu aux articles L. 551-1 à L.551-12 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat. -Référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA. -Recours de pleine juridiction ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de participants : 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique

Pas de système d'acquisition dynamique

Enchère électronique :

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de médiation : CCIRA de Bordeaux

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal administratif de Bordeaux

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché : Régie de l'eau Bordeaux Métropole

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement : 443928874

Ville : Seyssinet-Pariset

Code postal : 38170

Pays : France

Adresse électronique : publications-joue@aws-france.com

Téléphone : +33480041260

Rôles de cette organisation :

TED eSender

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Bordeaux Métropole - Régie de l'eau

Numéro d'enregistrement : 89513467400020

Adresse postale : Hôtel métropolitain Esplanade Charles de Gaulle

Ville : Bordeaux

Code postal : 33045

Pays : France

Point de contact : GENDREAU Nicolas

Adresse électronique : marchespublics@leaubordeauxmetropole.fr

Téléphone : 0890109329

Adresse internet : <https://leaubordeauxmetropole.fr>

Profil de l'acheteur : <https://marchespublics.bordeaux-metropole.fr/>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0003

Nom officiel : Régie de l'eau Bordeaux Métropole

Numéro d'enregistrement : 1613518

Adresse postale : 91 Rue Paulin Cs 42086

Ville : Bordeaux

Pays : France

Point de contact : marchespublics@leaubordeauxmetropole.fr

Adresse électronique : marchespublics@leaubordeauxmetropole.fr

Téléphone : 0977401013

Rôles de cette organisation :

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1 ORG-0004

Nom officiel : Tribunal administratif de Bordeaux

Numéro d'enregistrement : 1553904

Adresse postale : 9 Rue Tastet

Ville : Bordeaux

Code postal : 33063

Pays : France

Adresse électronique : greffe.ta-bordeaux@juradm.fr

Téléphone : 0556993800

Télécopieur : 0556243903

Adresse internet : <http://bordeaux.tribunal-administratif.fr>

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0005

Nom officiel : CCIRA de Bordeaux

Numéro d'enregistrement : 1579833

Adresse postale : 103b rue Belleville

Ville : Bordeaux

Code postal : 33063

Pays : France

Adresse électronique : na.polec@direccte.gouv.fr

Téléphone : 0556692718

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de médiation

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 57e97846-6c3f-49f5-8318-dc52d001cca4 - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

Type d'avis : Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Date d'envoi de l'avis : 01/02/2024 à 16:14

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible : français

11.2 Informations relatives à la publication

Date d'envoi du présent avis à la publication : 01/02/2024