



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

BOAMP.fr

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Avis d'attribution 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:24-13641>

Département(s) de publication : **76**

Annonce n° **24-13641**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Metropole Rouen Normandie

Forme juridique de l'acheteur : Autorité locale

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Ma métropole service aux usagers plate forme téléphonique

Description : Gestion des appels téléphoniques (numéro vert gratuit) adressés à la Métropole dans le cadre de demandes d'information, d'intervention, de réclamations et de prises de rendez-vous pour certaines compétences (encombrants, thermographie...). Le numéro vert est mis en place par les services de la Métropole. Le coût induit par la gratuité du numéro vert pour les usagers lors de leur appel est pris en charge par la Métropole via un contrat avec son opérateur de téléphonie. La Métropole gère notamment sur son territoire, composé de 71 communes, la collecte des déchets ; l'assainissement; l'eau; la voirie; les transports en commun; les réseaux de télécommunication à haut débit; la construction, l'aménagement, l'entretien et la gestion d'équipements culturels et sportifs d'intérêt communautaire et la participation à des activités culturelles et sportives d'intérêt communautaire; la protection et la mise en valeur de l'environnement et du cadre de vie

Identifiant de la procédure : cc822dca-571f-4fe9-9806-88a07b9b0013

Identifiant interne : 23-TP-SGCD-plateformetel

Type de procédure : Ouverte

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 79512000 Centre d'appels

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 2,972,000 EUR

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

Section 5 - Lot

5.1 Lot : LOT-0000

Titre : Ma métropole service aux usagers plate forme téléphonique

Description : Gestion des appels téléphoniques (numéro vert gratuit) adressés à la Métropole dans le cadre de demandes d'information, d'intervention, de réclamations et de prises de rendez-vous pour certaines compétences (encombrants, thermographie...). Le numéro vert est mis en place par les services de la Métropole. Le coût induit par la gratuité du numéro vert pour les usagers lors de leur appel est pris en charge par la Métropole via un contrat avec son opérateur de téléphonie. La Métropole gère notamment sur son territoire, composé de 71 communes, la collecte des déchets ; l'assainissement; l'eau; la voirie; les transports en commun; les réseaux de télécommunication à haut débit; la construction, l'aménagement, l'entretien et la gestion d'équipements culturels et sportifs d'intérêt communautaire et la participation à des activités culturelles et sportives d'intérêt communautaire; la protection et la mise en valeur de l'environnement et du cadre de vie

Identifiant interne : S-PF-1337403

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

Options :

Description des options : Les Pse suivantes sont obligatoires : Pse 1 - Mise en place d'un Serveur Vocal Interactif (Svi) Pse 2 - Mise en place d'une traduction en langue des signes L'accord cadre comprend une tranche optionnelle n°1

5.1.4 Renouvellement

L'acheteur se réserve le droit d'effectuer des achats supplémentaires auprès du contractant, comme décrit ici : Le marché est reconductible 3 fois par périodes successives d'un an, sans pouvoir excéder une durée totale de 4 ans

5.1.6 Informations générales

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 procédure de passation utilisée est : l'appel d'offres ouvert. Elle est soumise aux dispositions des articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique. L'accord-cadre à bons de commande avec maximum annuel de 1 000 000 euro(s) Ht est passé en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. Les

prestations sont divisées en 2 tranches : - Tranche ferme : Gestion des appels téléphoniques des usagers adressés à la Métropole entre 06h00 et 21h du lundi au dimanche jours fériés inclus - Tranche optionnelle n°1 : Gestion des appels téléphoniques des usagers adressés à la Métropole de 21h à 06h00 du lundi au dimanche jours fériés inclus. 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 Une avance de 5% est accordée pour chaque bon de commande d'un montant supérieur à 50.000 euro(s) Ht et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à 2 mois, sauf indication contraire dans l'acte d'engagement. Tous les documents remis par les candidats devront être rédigés en Français. Cette obligation porte également sur tous les documents techniques justifiant de la conformité d'un produit à une norme ou d'une marque de qualité non française dont l'équivalence est soumise à l'appréciation du maître d'ouvrage. Le candidat devra proposer un mémoire environnemental répondant au(x) critère(s) environnemental(aux) tels que défini(s) dans le Règlement de Consultation conformément aux engagements du Spaser. Le critère « Valeur technique » fait l'objet de sous-pondérations dont le détail est indiqué au règlement En cas d'égalité, le critère technique est prépondérant, puis le critère prix. Le dossier de consultation des entreprises est remis gratuitement à chaque candidat. Il est disponible à l'adresse électronique suivante : <https://www.mpe76.fr> sous la référence 23-Tp-Sgcd-plateformetel Les offres devront être remises selon les prescriptions prévues au dossier de consultation. Début d'exécution : 13 février 2024

5.1.7 **Marché public stratégique**

Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale : Autre

5.1.10 **Critères d'attribution**

Critère :

Type : Qualité

Description : Valeur technique

Pondération (points, valeur exacte) : 50

Critère :

Type : Qualité

Description : Performances en matière de protection de l'environnement

Pondération (points, valeur exacte) : 10

Critère :

Type : Prix

Description : Prix des prestations

Pondération (points, valeur exacte) : 40

5.1.12 **Conditions du marché public**

Informations relatives aux délais de recours : Un recours pour excès de pouvoir dans les deux mois de la publication ou de la notification de l'acte attaqué, tendant à obtenir l'annulation de cet acte détachable, conformément à l'article R 421-1 du code de justice administrative, pouvant être assorti d'un référé-suspension tendant à obtenir la

suspension de l'acte attaqué conformément à l'article L. 521-1 du Code de justice administrative. - un référé précontractuel de l'article L 551-1 du code de justice administrative depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du contrat, tendant à la suspension voire à l'annulation de la procédure de passation. - un recours gracieux adressé au pouvoir adjudicateur dans les deux mois suivant la publication ou la notification de la décision attaquée et tendant à son retrait. - un recours de pleine juridiction contestant la validité de ce contrat ou de certaines de ses clauses, qui en sont divisibles, assorti, le cas échéant, de demandes indemnitaires, exercé, y compris si le contrat contesté est relatif à des travaux publics, dans un délai de deux mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicité appropriées, notamment au moyen d'un avis mentionnant à la fois la conclusion du contrat et les modalités de sa consultation dans le respect des secrets protégés par la loi. A partir de la conclusion du contrat, et dès lors qu'il dispose du recours ci-dessus défini, le requérant n'est, en revanche, plus recevable à demander l'annulation pour excès de pouvoir des actes préalables qui en sont détachables (CE, Ass., 16 juillet 2007 " Société Tropic Travaux Signalisation " req. No 291545 et CE, Ass., 04 avril 2014 " Département Tarn et Garonne " req. no358994). Les renseignements peuvent être obtenus auprès du Tribunal Administratif (coordonnées supra) Ou auprès de la Direction de l'achat Public (coordonnées I.1)

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Accord-cadre, sans remise en concurrence

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 recours : Tribunal administratif de Rouen

Section 6 - Résultats

Valeur de tous les marchés attribués dans le cadre de la procédure en question : 4,000,000 EUR

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0000

Au moins un lauréat a été choisi.

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : Konecta Holding France

Offre :

Identifiant de l'offre : Konecta Holding France

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0000

Valeur du résultat : 4,000,000 EUR

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : M240001

Titre : Ma métropole service aux usagers plate forme téléphonique

Date de conclusion du marché : 09/01/2024

Le marché est attribué dans le contexte d'un accord-cadre : false

6.1.4 Informations statistiques

Offres ou demandes de participation reçues :

Type de soumissions reçues : Offres

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 4

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 : Metropole Rouen Normandie

Numéro d'enregistrement : 20002341400101

Adresse postale : Le 108 108 allée François Mitterrand

Ville : Rouen

Code postal : 76176

Pays : France

Point de contact : MAYER-ROSSIGNOL Nicolas

Adresse électronique : demat.marches@metropole-rouen-normandie.fr

Téléphone : 0232764422

Télécopieur : 0232764429

Adresse internet : <http://www.metropole-rouen-normandie.fr/>

Profil de l'acheteur : <https://www.mpe76.fr>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0003

Nom officiel : Tribunal administratif de Rouen

Numéro d'enregistrement : 598725

Adresse postale : 53 avenue Gustave Flaubert

Ville : Rouen

Code postal : 76000

Pays : France

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

Téléphone : 0235583500

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0004

Nom officiel : Konecta Holding France

Taille de l'opérateur économique : large

Numéro d'enregistrement : 0

Adresse postale : 3-5 rue Albert de Vatimesnil

Ville : Levallois-Perret

Code postal : 92300

Pays : France

Adresse électronique : agathe.marechal@konecta-group.com

Téléphone : 0784414564

Rôles de cette organisation :

Soumissionnaire

Bénéficiaire effectif

Nationalité du propriétaire : FRA

Lauréat de ces lots : LOT-0000

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 41f0cab8-7d2e-4777-bcba-bbe71e068e6d - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 05/02/2024 à 08:10

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 : 05/02/2024