



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:24-22885>

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

Annonce n° **24-22885**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Ville du Havre

Forme juridique de l'acheteur : Autorité locale

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

1.1 Acheteur

Nom officiel : Communauté Urbaine Le Havre Seine Métropole

Forme juridique de l'acheteur : Autorité locale

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Mise en oeuvre d'un outil de gestion de la relation usager (CRM) et portails usagers associés

Description : - Procédure de passation (cf art.2 RAPC) - Dialogue compétitif (cf art.2-1 RAPC) La présente consultation est passée selon la procédure de dialogue compétitif. Le recours au dialogue compétitif est justifié, d'une part, par le caractère complexe du marché et de la nécessité de conduire un dialogue avec les candidats, d'autre part par la réalisation de prestations de conception et enfin, par l'impossibilité de satisfaire le besoin sans adapter des solutions immédiatement disponibles. - Indemnisation des candidats (cf art.2-3 RAPC) L'acheteur versera une prime aux candidats ayant remis une offre finale. Le montant de cette prime est de 5 000 euro(s) TTC. La rémunération à verser au titre du marché tiendra compte de la prime reçue par l'attributaire. Aucune prime ne sera versée aux candidats dont la candidature serait déclarée irrecevable ou l'offre serait déclarée irrégulière

Identifiant de la procédure : 35b269a7-6a96-4164-a67a-77e94131b6d3

Identifiant interne : 23FS-MUTCV-1244-J

Type de procédure : Dialogue compétitif

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 72212445 Services de développement de logiciels de gestion des relations clientèle (CRM)

Nomenclature supplémentaire (cpv): 48445000 Logiciels de gestion de la relation clientèle

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

Section 5 - Lot

5.1 Lot : LOT-0000

Titre : Mise en oeuvre d'un outil de gestion de la relation usager (CRM) et portails usagers associés

Description : - Procédure de passation (cf art.2 RAPC) - Dialogue compétitif (cf art.2-1 RAPC) La présente consultation est passée selon la procédure de dialogue compétitif. Le recours au dialogue compétitif est justifié, d'une part, par le caractère complexe du marché et de la nécessité de conduire un dialogue avec les candidats, d'autre part par la réalisation de prestations de conception et enfin, par l'impossibilité de satisfaire le besoin sans adapter des solutions immédiatement disponibles. - Indemnisation des candidats (cf art.2-3 RAPC) L'acheteur versera une prime aux candidats ayant remis une offre finale. Le montant de cette prime est de 5 000 euro(s) TTC. La rémunération à verser au titre du marché tiendra compte de la prime reçue par l'attributaire. Aucune prime ne sera versée aux candidats dont la candidature serait déclarée irrecevable ou l'offre serait déclarée irrégulière

Identifiant interne : S-PF-1236197

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 72212445 Services de développement de logiciels de gestion des relations clientèle (CRM)

Nomenclature supplémentaire (cpv): 48445000 Logiciels de gestion de la relation clientèle

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 0

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 : - Planning prévisionnel (art.2-4 Rapc): - Durée du marché et délai d'exécution (art.4-1 Rapc): Le marché est conclu pour une durée de 7 ans à compter de sa date de notification. Il n'est pas reconductible. * Délai d'exécution de la tranche ferme: L'acquisition et le déploiement du Crm, des portails Usagers/Citoyens associés et des fonctionnalités supplémentaires se fera dans un délai maximum de 3 ans

à compter de la date de notification du marché. Le Crm, les portails Usagers/Citoyens, ainsi que chaque fonctionnalité supplémentaire développée fera l'objet d'une garantie de 1 an à compter de sa date d'admission. La maintenance de chaque élément sera ensuite assurée à compter de la date d'expiration de la garantie de chaque élément jusqu'à la date de fin du marché. * Délai d'exécution des tranches optionnelles: Les prestations réalisées dans le cadre des tranches optionnelles feront l'objet d'une garantie de 1 an à compter de leur date d'admission. La maintenance de ces prestations sera assurée à compter de la date d'expiration de la garantie jusqu'à la date de fin du marché. - Forme du marché (art.4-2 Rappc): Le marché est à prix mixtes avec : oune partie à prix forfaitaire portant sur l'acquisition d'un Crm et des portails Usagers/Citoyens associés, ainsi que l'éventuelle extension du périmètre des fonctionnalités mis en oeuvre initialement et la maintenance annuelle de chaque élément. oune partie à prix unitaire portant sur la montée en version de la solution ainsi que des prestations complémentaires d'intervention et de formation. Les prestations à prix unitaire sont conclues sans montant minimum et avec un montant maxi de 500000 euro(s) Ht. - Tranches (art.4-4 Rappc): Le marché sera décomposé en tranches fermes et optionnelles. Le nombre et le contenu des tranches optionnelles sera défini pendant la phase de dialogue. Les tranches optionnelles seront affermies par notification de la décision d'affermissement au titulaire du marché. - Modification de détail au dossier d'appel à candidature (art.5-2 Rappc): Au plus tard 6 jours avant la date limite de remise des candidatures des modifications de détail sur le dossier d'appel à candidature. - Critères de sélection des candidatures (art.7-2 Rappc): Qualité des titres d'études et professionnels du candidat ou des cadres de l'entreprise, et notamment des responsables de prestations de services de même nature que celle du marché: 30 pts Pertinence du dimensionnement des équipes mises à disposition sur des projets de même nature que celle du marché: 30 pts Pertinence des expériences similaires dans des collectivités de taille équivalente durant les 5 dernières années: 30 pts Pertinence du Ca du domaine d'activité faisant l'objet du marché public sur les 3 derniers exercices: 10 pts - Critères de sélection des offres: Valeur Technique/60pts Appréciee sur la base du mémoire technique : -Pertinence des fonctionnalités et ergonomie de la solution proposée/25 - Pertinence de l'interopérabilité de la solution proposée/15 -Qualité de la méthodologie proposée pour le déploiement de la solution/10 -Qualité des moyens humains mis à disposition pour l'exécution du marché/10 Prix Des Prestations/40pts -Apprécie sur la base du montant total Ht de la Dpgf/30 et de la simulation de commande/10 - Le pouvoir adjudicateur met à disposition le dossier de consultation par voie électronique, à l'adresse suivante : <https://www.mpe76.fr>. Les candidats pourront télécharger le dossier de consultation et remettre leur(s) offre(s). La plateforme dispose d'un espace fournisseur contenant un espace de stockage et un coffre-fort électronique (onglet gestion). S'il utilise cet outil le candidat devra l'indiquer explicitement dans son dossier

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Prix

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

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Pas d'accord-cadre

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 : 946,050 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 : ENTR'OUVERT

Offre :

Identifiant de l'offre : ENTR'OUVERT

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0000

Valeur du résultat : 946,050 EUR

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : 32302

Titre : Mise en oeuvre d'un outil de gestion de la relation usager (Crm) et portails usagers associés

Date de conclusion du marché : 27/12/2023

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 : 3

Type de soumissions reçues : Offres reçues de soumissionnaires de micro, petite ou moyenne taille

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 1

Type de soumissions reçues : Offres présentées par voie électronique

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 3

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 : Ville du Havre

Numéro d'enregistrement : 21760351300011

Adresse postale : Mairie du Havre 1517 place de l'hôtel de Ville, Cs 40 051

Ville : Le Havre

Code postal : 76084

Pays : France

Point de contact : Ville du Havre

Adresse électronique : secretariatcao@lehavremetro.fr

Téléphone : 0235194545

Adresse internet : <https://www.lehavre.fr/>

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

Rôles de cette organisation :

Acheteur

Chef de groupe

8.1 ORG-0003

Nom officiel : Communauté Urbaine Le Havre Seine Métropole

Numéro d'enregistrement : 1634394

Adresse postale : 19 rue Georges Braque - Cs 70854

Ville : Le Havre Cedex

Code postal : 76084

Pays : France

Adresse électronique : secretariatcao@lehavremetro.fr

Téléphone : 0143350135

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

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0004

Nom officiel : Tribunal administratif de Rouen

Numéro d'enregistrement : 599929

Adresse postale : 53 avenue Gustave Flaubert

Ville : Rouen

Code postal : 76000

Pays : France

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

Téléphone : 0235583500

Télécopieur : 0235583503

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0005

Nom officiel : ENTR'OUVERT

Taille de l'opérateur économique : sme

Numéro d'enregistrement : 0

Adresse postale : 169 Rue Du Chateau

Ville : Paris 14

Code postal : 75014

Pays : France

Adresse électronique : gerant@entrouvert.com

Téléphone : 0143350135

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 : e641e0e8-773e-4a81-b5a6-3e780bbf811c - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 23/02/2024 à 11:14

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 : 23/02/2024